



Bruselj, 24.5.2016  
COM(2016) 274 final

## **POROČILO KOMISIJE EVROPSKEMU PARLAMENTU IN SVETU**

**Poročilo o uporabi Uredbe (EU) št. 1177/2010 o pravicah potnikov med potovanjem po morju in celinskih plovnih poteh ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004**

## 1. Uvod

### 1.1 Ozadje

Uredba (EU) št. 1177/2010<sup>1</sup> (v nadaljnjem besedilu: Uredba) s ciljem zagotavljanja osnovnega varstva potnikov, ki potujejo po morju in celinskih plovnih poteh, pri čemer uporabljajo potniške storitve in križarjenja, je začela veljati 18. decembra 2012.

Komisija to poročilo predloži v skladu s členom 29 Uredbe, ki od Komisije zahteva, da Evropskemu parlamentu in Svetu poroča o izvajanju in učinkih te uredbe ter po potrebi priloži zakonodajne predloge o njenem podrobnejšem izvajanju ali o njeni spremembi.

Poročilo delno temelji na količinskih in kakovostnih podatkih, ki so jih prispevali nacionalni organi v poročilih o izvrševanju Uredbe<sup>2</sup> v obdobju 2013–2014, in posvetovanjih deležnikov, ki predstavljajo potnike in industrijo na evropski ravni<sup>3</sup>.

### 1.2 Pomen in značilnosti sektorjev EU pomorskega potniškega prometa in potniškega prometa po celinskih plovnih poteh

Prevoz po morju predstavlja skoraj celoten trg potniškega prometa z ladjo v EU. Promet po celinskih plovnih poteh predstavlja manj kot 1 % trga<sup>4</sup>.

Uredba razlikuje med komercialnimi potniškimi storitvami in storitvami križarjenja ter odraža njihove različne značilnosti v različnem okviru pravic, ki jih zagotavlja potnikom:

- *komercialne potniške storitve* so storitve potniškega prevoza, ki se opravljajo med pristanišči po objavljenem voznem redu. Predstavljajo 96,5 % trga pomorskega potniškega prometa: leta 2013 je 193 milijonov potnikov uporabilo pomorske trajekte in druge redne storitve pomorskih linijskih prevozov<sup>5</sup>. Intenziven pomorski potniški promet je ključnega pomena pri tem, da bodo otočja, otoki in oddaljene/najbolj oddaljene regije držav članic del družbene in gospodarske strukture EU. V nekaterih primerih (npr. majhni otoki brez letalske povezave) ni druge možnosti razen pomorskega prometa in državljani morajo potovati z ladjo pod kakršnimi koli pogoji, ki jih določi prevoznik;
- *križarjenja* so storitve po vodnih poteh, ki se opravljajo izključno za namen razvedrila ali oddiha, vključujejo pa nastanitev in druge storitve ter so daljše od dveh prenočitev na

<sup>1</sup> Uredba (EU) št. 1177/2010 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. novembra 2010 o pravicah potnikov med potovanjem po morju in celinskih plovnih poteh ter spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 (UL L 334, 17.12.2010, str. 1).

<sup>2</sup> Člen 26 Uredbe zahteva od nacionalnih organov, ki jih določijo države članice, da do 1. junija 2015 in vsaki dve leti po tem objavijo poročilo o svojih dejavnostih izvrševanja v preteklih dveh letih. Poročila so na voljo na domačih straneh nacionalnih organov.

<sup>3</sup> Komisija je povabila organizacije, ki predstavljajo potnike (vključno z invalidnimi osebami), lastnike ladij, pristanišča in upravljavce križarjenj na ravni EU, da pisno predložijo opažanja o izvajanju Uredbe in sodelujejo na srečanju deležnikov v Bruslju 14. decembra 2015. To so storile naslednje organizacije: Mednarodno združenje družb za križarjenja (CLIA Evropa), Združenje ladjarjev Evropske skupnosti (ECSA), Evropski invalidski forum (EDF), Evropska zveza potnikov (EPF) in Organizacija evropskih morskih pristanišč (ESPO).

<sup>4</sup> Glej str. 15 ocene učinka o predlogu za uredbo o pravicah potnikov v vodnem prometu (SEC(2008) 2950).

<sup>5</sup> Statistična knjižica *EU transport in figures* (Promet v EU v številkah), Evropska komisija, 2015.

ladji. Leta 2013 je število potnikov na križarjenju doseglo skoraj 7 milijonov, tj. okoli 3,5 % trga<sup>6</sup>. Industrija križarjenj je del luksuznega segmenta v pomorskem sektorju; ladje vključujejo celotno hotelsko infrastrukturo, zagotavljajo dejavnosti za prosti čas in pogosto pripeljejo potnike nazaj v pristanišče odhoda.

## **2. CILJI, PODROČJE UPORABE IN VSEBINA UREDBE**

### **2.1 Cilji Uredbe**

Zakonodajalci Unije so sprejeli pravila o pravicah potnikov za vse načine prevoza (letalski, železniški, vodni in avtobusni prevoz), da bi zagotovili minimalno raven varstva za državljane med potovanji po Evropi ter s tem olajšali mobilnost in vključevanje v družbo. Obstoj skupnega nabora pravic potnikov, ki jih zagotavlja zakonodaja za vse štiri načine prevoza (s posebnimi določbami, ki zajemajo značilnosti vsake vrste prevoza, trga in potnikov<sup>7</sup>), pomaga ustvariti enake pogoje za upravljavce znotraj posameznih načinov prevoza in med njimi.

### **2.2 Področje uporabe in vsebina Uredbe**

#### *Področje uporabe*

Uredba se z določenimi izjemami<sup>8</sup> uporablja za potniške storitve po morju in celinskih plovnihih poteh, ki se opravljajo v pristanišča v EU ali iz njih, in za storitve križarjenja s pristaniščem vkrcanja v EU.

Države članice so lahko do 18. decembra 2014 izvzele iz uporabe te uredbe morske ladje, ki so lažje od 300 bruto ton in se uporabljajo v domačem prometu, pod pogojem, da so pravice potnikov ustrezno zagotovljene v okviru nacionalne zakonodaje. Te oprostitve ni uporabila nobena država članica.

Države članice lahko izvzamejo iz uporabe te uredbe potniške storitve, zajete v obveznostih javnih služb, pogodbah za opravljanje javnih služb ali integriranih storitvah, pod pogojem, da so pravice potnikov iz te uredbe primerljivo zagotovljene v nacionalni zakonodaji. Te oprostitve ni uporabila nobena država članica.

#### *Vsebina*

Pravice potnikov v vodnem prometu tako kot pravice potnikov, ki se uporabljajo za druge načine prevoza, temeljijo na štirih načelih:

---

<sup>6</sup> Glej prejšnjo opombo.

<sup>7</sup> Ena od značilnosti vodnega potniškega prometa v primerjavi z drugimi načini skupnega prevoza je, da velika večina potnikov potuje z ro-ro trajekti v skupinah, s svojimi avtomobili ali v okviru avtobusnega potovanja.

<sup>8</sup> Uredba se ne uporablja za:

- ladje, ki so registrirane za prevoz največ 12 potnikov;
- ladje, katerih posadka, odgovorna za upravljanje ladje, ne šteje več kot tri osebe;
- potniške storitve, katerih celotna razdalja znaša manj kot 500 metrov v eno smer;
- izlete in ogledne znamenitosti, razen na križarjenjih;
- ladje, ki niso na strojni pogon, in
- izvornike in posamezne replike zgodovinskih potniških ladij, zasnovanih pred letom 1965, ki so zgrajene predvsem s prvotnimi materiali in so registrirane za prevoz največ 36 potnikov.

a) *Nediskriminacija na podlagi državljanstva*

Noben potnik ne sme biti izpostavljen neposredni ali posredni diskriminaciji na podlagi državljanstva ob nakupu vozovnice za storitve in križarjenja v vodnem potniškem prometu.

b) *Točne, pravočasne in dostopne informacije*

Potniki imajo pravico do ustreznih informacij pred in med svojim potovanjem (zlasti v primeru motenj v prometu), vključno z informacijami o svojih pravicah in kontaktnih podatkih nacionalnih izvršilnih organov.

c) *Takojšnja in sorazmerna pomoč v primeru motenj v prometu*

V primeru več kot 90-minutne zamude ali odpovedi potniške storitve ali križarjenja so potniki upravičeni do sorazmerne in ustrezne brezplačne pomoči. Ta lahko vključuje prigrizke, obroke, osvežilne napitke in v nekaterih okoliščinah nastanitev. Potnikom mora tudi biti zagotovljena izbira med:

- preusmeritvijo potovanja v namembni kraj ob prvi priložnosti, brez doplačila in pod primerljivimi pogoji ter
- vračilom cene vozovnice, in če je to ustrezno, brezplačnim povratnim prevozom ob prvi priložnosti do izhodiščnega mesta odhoda, kot je določeno v prevoznih pogodbah.

Potniki imajo tudi pravico do nepristranskega in standardiziranega nadomestila v primeru dolge zamude ob prihodu. Višina nadomestila je odvisna od dolžine zamude in načrtovanega trajanja potovanja, izračuna pa se glede na ceno vozovnice. Prevozniku ni treba plačati nadomestila, če dokaže, da so zamudo povzročili vremenski pogoji, ki predstavljajo tveganje za varno obratovanje ladje, ali izredne okoliščine, ki jih ne bi mogli preprečiti z nobenimi razumnimi ukrepi.

Križarjenja v nasprotju s komercialnimi potniškimi storitvami nimajo zavezujočega, objavljenega časovnega razporeda, zato potniki v skladu z Uredbo na križarjenju nimajo pravice do izbire med preusmeritvijo in nadomestilom v primeru odpovedi ali zamud pri odhodu (to vprašanje je urejeno v pogodbi, ki jo potnik sklene za storitve križarjenja) ter nimajo pravice do nadomestila v primeru zamude ob prihodu.

d) *Pravice invalidov in oseb z zmanjšano mobilnostjo*

Uredba uvaja določene obveznosti za prevoznike, upravljavce pristaniških terminalov, potovalne agente in organizatorje potovanj, da bi za invalide in osebe z zmanjšano mobilnostjo zagotovila enake priložnosti za potovanja po vodnih poteh.

Prevozniki, potovalni agenti in organizatorji potovanj ne smejo zavrni sprejema rezervacije ali prevoza potnikov zaradi njihove invalidnosti ali zmanjšane mobilnosti, razen če:

- jih ni mogoče prevažati v skladu z veljavno zakonodajo o varnosti ter zdravstvenimi in varnostnimi zahtevami, ki jih določijo pristojni organi, ali
- zasnova ladje ali prometna infrastruktura onemogoča varen ali operativno izvedljiv prevoz takih potnikov.

Prevozniki in upravljavci terminalov morajo vzpostaviti nediskriminatorne pogoje dostopa.

Od invalidov in oseb z zmanjšano mobilnostjo se ne sme zahtevati plačilo kakršnih koli dodatnih pristojbin za njihove vozovnice, prevozniki in upravljavci pristaniških terminalov pa jim morajo brezplačno zagotoviti ustrezno pomoč v pristanišču in na ladji.

### *Druga zakonodaja EU v zvezi s storitvami v vodnem potniškem prometu*

Potnike, ki uporabljajo pomorske storitve v okviru Uredbe, šteti tudi Uredba (ES) št. 392/2009<sup>9</sup>, katere cilj je zagotoviti plačilo ustreznega nadomestila za kakršno koli morebitno poškodbo potnika (vključno s smrtjo) ali drugo izgubo ali škodo zaradi pomorske nesreče<sup>10</sup>.

Potniki, ki potujejo z ladjo v okviru paketnega potovanja, imajo dodatne pravice v skladu z nedavno sprejeto Direktivo (EU) 2015/2302 o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih<sup>11</sup>.

Naslednja zakonodaja EU ureja tudi več vidikov dostopnosti do ladij za invalide in osebe z zmanjšano mobilnostjo: Direktiva 2009/45/ES o varnostnih predpisih in standardih za potniške ladje<sup>12</sup>, Direktiva 1999/35/ES o sistemu obveznih pregledov za varno izvajanje linijskih prevozov z ro-ro trajekti in visokohitrostnimi potniškimi plovili<sup>13</sup> ter Direktiva 98/41/ES o registraciji oseb, ki potujejo s potniškimi ladjami, ki plujejo v pristanišča držav članic Skupnosti ali iz njih<sup>14</sup>.

Znatno del vodnega potniškega prometa se izvaja čezmejno: potniki potujejo s čezmejnimi storitvami ali pa potujejo z domačimi storitvami zunaj svoje države članice. Za zaščito interesov takih potnikov Uredba (ES) št. 2006/2004 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov<sup>15</sup>, zagotavlja ustrezen okvir za nacionalne izvršilne organe, da med seboj sodelujejo in ščitijo skupne interese potnikov v čezmejnem okviru.

### **3. UPORABA UREDBE V DRŽAVAH ČLANICAH**

Uredba od držav članic zahteva, da določijo nacionalne izvršilne organe, ki izvršujejo Uredbo, ter v svojih nacionalnih zakonodajah določijo učinkovite, sorazmerne in odvračilne kazni za nalaganje sankcij upravljavcem, ki Uredbo kršijo.

---

<sup>9</sup> Uredba (ES) št. 392/2009 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23. aprila 2009 o odgovornosti prevoznikov potnikov po morju v primeru nesreč (UL L 131, 28.5.2009, str. 24).

<sup>10</sup> Področje uporabe Uredbe (ES) št. 392/2009 je drugačno od področja uporabe Uredbe (EU) št. 1177/2010, saj se uporablja za pomorske storitve, ki v slednjo niso zajete, ne uporablja pa se za storitve po celinskih plovnih poteh.

<sup>11</sup> Direktiva (EU) 2015/2302 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 25. novembra 2015 o paketnih potovanjih in povezanih potovalnih aranžmajih (UL L 326, 11.12.2015, str. 1), spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 in Direktive 2011/83/EU ter razveljavitvi Direktive Sveta 90/314/EGS.

<sup>12</sup> UL L 163, 25.6.2009, str. 1.

<sup>13</sup> UL L 138, 1.6.1999, str. 1.

<sup>14</sup> UL L 188, 2.7.1998, str. 35.

<sup>15</sup> UL L 364, 9.12.2004, str. 1.

## ***Določitev nacionalnih izvršilnih organov<sup>16</sup>***

Večina držav članic, vendar ne vse, je določila nacionalne izvršilne organe, ki so bili prej odgovorni za pravice potnikov pri drugih načinih prevoza. Nacionalni izvršilni organi so prometni organi ali organi za varstvo potrošnikov. Nekatere države članice določijo več nacionalnih izvršilnih organov: na splošno organ za varstvo potrošnikov, ki je odgovoren za obravnavanje pritožb, in prometni organ, ki je odgovoren za druga vprašanja (preglede, sankcije, dostop do ladij in pristaniških terminalov za invalide). V večini držav članic so bili nacionalni izvršilni organi določeni zgolj na nacionalni ravni, v nekaterih državah članicah pa imajo ključno vlogo pri izvrševanju Uredbe regionalni organi.

## ***Obravnavanje pritožb***

Potniki lahko prevozniku, upravljavcu pristaniškega terminala ali neposredno nacionalnemu izvršilnemu organu predložijo pritožbe o domnevnih kršitvah Uredbe.

Uredba ne določa kronološkega vrstnega reda za vložitev pritožbe, državam članicam pa omogoča, da od potnikov zahtevajo, da najprej predložijo svojo pritožbo prevozniku ali upravljavcu pristaniškega terminala, pri čemer nacionalni izvršilni organ deluje samo kot prizivni organ, če potnik ni zadovoljen z rešitvijo. Skupno 21 držav članic je izbralo to možnost, ki ima to prednost, da lahko nacionalni izvršilni organi učinkoviteje in hitreje obravnavajo pritožbe, saj imajo od začetka na voljo korespondenco med pritožnikom in prevoznikom/upravljavcem terminala ter s tem bolj celovit pregled primera z vidika obeh udeleženih strani.

Javno objavljenih podatkov o pritožbah, ki so jih potniki predložili prevoznikom ali upravljavcem terminalov v letih 2013 in 2014, ni na voljo. Čeprav bi bili taki podatki uporabni za ocenjevanje izvajanja Uredbe, prevoznikom in upravljavcem terminalov teh podatkov ni treba zbirati in o njih poročati nacionalnim izvršilnim organom.

Znano pa je, da so nacionalni izvršilni organi obravnavali zelo malo pritožb (glej tabelo v nadaljevanju). Razlogov je več, predvsem to, da je Uredba sorazmerno nova in da se mnogi potniki morda ne zavedajo v celoti svojih pravic. Poleg tega morajo v večini držav članic potniki najprej predložiti svoje pritožbe prevozniku ali upravljavcu terminalov, za katere se zdi, da večino pritožb rešijo zadovoljivo, saj niso posredovane nacionalnih izvršilnim organom.

## ***Sankcije***

Nacionalna zakonodaja večine držav članic vključuje kazenski sistem, ki temelji samo na kaznih, nekateri nacionalni izvršilni organi pa lahko upravljavcu tudi odvzamejo licenco, če namerno in sistematično krši Uredbo.

Odkar je Uredba začela veljati, so nacionalni izvršilni organi naložili zelo malo sankcij (glej tabelo v nadaljevanju). Večina jih meni, da si upravljavci prizadevajo delovati v skladu z Uredbo ter odpraviti kršitve in rešiti pritožbe, preden je treba naložiti sankcijo.

---

<sup>16</sup> Za seznam nacionalnih izvršilnih organov, ki so odgovorni za izvrševanje Uredbe, glej: [http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/2010\\_1177\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/2010_1177_national_enforcement_bodies.pdf).

**Tabela – Število obravnavanih pritožb in sankcij, ki jih naložijo nacionalni izvršilni organi<sup>17</sup>**

| Država članica      | Število obravnavanih pritožb |       | Število naloženih sankcij |       |
|---------------------|------------------------------|-------|---------------------------|-------|
|                     | 2013                         | 2014  | 2013                      | 2014  |
| Avstrija            | n. r.                        | n. r. | n. r.                     | n. r. |
| Belgija             | n. r.                        | n. r. | n. r.                     | n. r. |
| Bolgarija           | –                            | –     | –                         | –     |
| Hrvaška             | 0                            | 0     | 0                         | 0     |
| Ciper               | –                            | –     | –                         | –     |
| Češka               | n. r.                        | n. r. | n. r.                     | n. r. |
| Danska              | 1                            | 2     | 0                         | 0     |
| Estonija            | 1                            | 1     | 0                         | 0     |
| Finska              | 10                           | 6     | n. r.                     | n. r. |
| Francija            | n. r.                        | 0     | n. r.                     | 0     |
| Nemčija             | 4                            | 10    | 0                         | 0     |
| Grčija              | 64                           | 45    | 11                        | 7     |
| Madžarska           | 0                            | 0     | 0                         | 0     |
| Irska               | 3                            | 0     | 0                         | 0     |
| Italija             | n. r.                        | n. r. | n. r.                     | n. r. |
| Latvija             | 0                            | 0     | 0                         | 0     |
| Litva               | 0                            | 0     | 0                         | 0     |
| Luksemburg          | n. r.                        | n. r. | n. r.                     | n. r. |
| Malta               | 1                            | 3     | 0                         | 0     |
| Nizozemska          | 0                            | 0     | 0                         | 0     |
| Poljska             | n. r.                        | 0     | n. r.                     | 0     |
| Portugalska         | n. r.                        | 0     | n. r.                     | 0     |
| Romunija            | n. r.                        | 0     | n. r.                     | 0     |
| Slovaška            | 0                            | 0     | 0                         | 0     |
| Slovenija           | 0                            | 0     | 0                         | 0     |
| Španija             | 501                          | 419   | 21                        | 39    |
| Švedska             | 1                            | 27    | n. r.                     | 0     |
| Združeno kraljestvo | 14                           | 11    | 0                         | 0     |

### *Druge dejavnosti izvrševanja in obveščanja*

<sup>17</sup> Številke so vzete iz poročil nacionalnih izvršilnih organov o dejavnostih. Kjer številke niso na voljo (n. r.), v zadevnem letu v navedeni državi članici ni bilo delujočega nacionalnega izvršilnega organa ali pa ni bilo vzpostavljenega kazenskega sistema za nalaganje sankcij upravljavcem, ki so kršili Uredbo, ali pa nacionalni izvršilni organ ni objavil svojega poročila o dejavnostih.

Obravnavanje pritožb in izrekanje kazni za neskladnost sta samo dva primera možnih orodij, ki jih zagotavlja Uredba za izvrševanje pravic potnikov v vodnem prometu. Mnogo nacionalnih izvršilnih organov je bilo zelo proaktivnih in je sprejelo dodatne ukrepe.

Nacionalni izvršilni organi in deležniki so navedli, da so bila srečanja med nacionalnimi izvršilnimi organi, prevozniki in upravljavci pristaniških terminalov<sup>18</sup> ter objava nacionalnih smernic o pravicah potnikov in obveznostih upravljavcev<sup>19</sup> pred začetkom veljavnosti Uredbe zelo uporabni pri pripravi upravljavcev na uporabo Uredbe.

Nekateri nacionalni izvršilni organi<sup>20</sup> pogosto sodelujejo na medijskih dogodkih in turističnih sejnih, da bi obvestili javnost o pravicah potnikov v vodnem prometu.

Več nacionalnih izvršilnih organov izvaja redne preglede, da preverijo, ali ladje in pristaniški terminali zagotavljajo zahtevane informacije za potnike in ali so dostopni za invalide in osebe z zmanjšano mobilnostjo. Preverjajo tudi domače strani prevoznikov in upravljavcev terminalov (npr. za zagotavljanje, da so potniki obveščeni o svojih pravicah ali da so splošni pogoji pogodbe v skladu z Uredbo)<sup>21</sup>. Glavni cilj ni naložiti sankcije upravljavcem, temveč jih izobraziti o njihovih obveznostih v skladu z Uredbo in olajšati prostovoljno skladnost s takimi obveznostmi.

#### **4. IZVAJANJE UREDBE IN UKREPI ZA IZBOLJŠANJE**

##### **4.1 Ocena izvajanja Uredbe**

###### ***Rezultati posvetovanja z deležniki***

Komisija je novembra 2015 povabila deležnike, ki predstavljajo potnike in industrijo na ravni EU, da izrazijo svoje poglede na izvajanje Uredbe<sup>22</sup>.

Deležniki, ki predstavljajo lastnike ladij, družbe za križarjenja in pristanišča, so navedli, da Uredba deluje dobro in se ne sme spreminjati. Poudarili so visoko kakovost zagotovljenih storitev, kar se kaže z zelo nizkim številom pritožb.

Organizacije potnikov so na splošno zadovoljne z Uredbo, vendar vidijo možnosti za izboljšave. Menijo, da so prevozniki in upravljavci pristaniških terminalov pokazali pozitiven pristop do izvajanja in uporabe Uredbe, vendar da morajo upravljavci in nacionalni izvršilni organi izvesti nadaljnje ukrepe. Raven uporabe Uredbe se med državami članicami in med prevozniki zelo razlikuje.

Sprejeti je treba nadaljnje ukrepe, da se zagotovi pravica do mobilnosti za invalide in osebe z zmanjšano mobilnostjo:

- plovila in terminali morajo postati dostopnejši;

---

<sup>18</sup> Taka srečanja so na primer potekala na Danskem in Finskem ter v Nemčiji in Združenem kraljestvu.

<sup>19</sup> Organi iz Nemčije, z Irske in iz Združenega kraljestva so v svojih poročilih navedli, da so objavili take smernice.

<sup>20</sup> O takih dejavnostih so poročali estonski, švedski in finski nacionalni izvršilni organi.

<sup>21</sup> Nacionalni izvršilni organi s Češke, Danske, iz Nemčije, Estonije, Grčije, Litve, s Finske, Švedske in iz Združenega kraljestva so navedli, da redno pregledujejo ladje in terminale ter spremljajo domače strani upravljavcev.

<sup>22</sup> Glej opombo 3.

- osebje prevoznikov in terminalov je treba bolje usposobiti za zagotavljanje ustrezne pomoči ter
- z organizacijami, ki predstavljajo invalide, bi se bilo treba bolj sistematično posvetovati o izvajanju ustreznih določb.

Predvsem prevozniki in upravljavci terminalov bi morali upoštevati vidike predstavniških organizacij pri vzpostavljanju standardov kakovosti za pomoč invalidom in osebam z zmanjšano mobilnostjo (člen 13).

### ***Ocena Komisije***

Komisija ni ugotovila nobenih namernih, resnih ali sistematičnih neskladnosti z Uredbo. Večina posameznih pritožb, ki so ji znane, je povezanih s pomanjkanjem nadomestila ali ustrezne pomoči v primeru zamude ali odpovedi<sup>23</sup>. Na podlagi poročil nacionalnih izvršilnih organov se zdi, da veliko takih pritožb ne sodi na področje uporabe Uredbe<sup>24</sup> ali pa so neutemeljene<sup>25</sup>.

Komisija je kljub splošni pozitivni oceni opredelila naslednje ovire za učinkovitejšo uporabo Uredbe:

#### ***a) Potniki in upravljavci niso dovolj obveščeni o svojih pravicah in obveznostih***

Ker je Uredba sorazmerno nova, državljani o njej niso dovolj obveščeni. Predstavniki nacionalnih izvršilnih organov in deležnikov so navedli, da mnogi upravljavci niso vedeli za Uredbo, ko je bila sprejeta, in da je to še vedno težava v določenih državah članicah. Nacionalni izvršilni organi, organizacije deležnikov na nacionalni ravni in ravni EU ter Komisija morajo torej še naprej izobraževati potnike o njihovih pravicah, upravljavce pa o njihovih obveznostih.

#### ***b) Izvrševanje zaostaja v nekaterih državah članicah***

Države članice so pozno sprejele ukrepe za izvajanje Uredbe. Samo dve državi članici sta sprejeli vse zahtevane nacionalne ukrepe do 18. decembra 2012, ko je Uredba začela veljati. Komisija je začela postopke za ugotavljanje kršitev proti državam članicam, ki je niso obvestile o zahtevanih ukrepih. Ob koncu leta 2015 Belgija, Grčija, Španija in Luksemburg še vedno niso imeli povsem delujočih nacionalnih izvršilnih organov ali celovitih kazenskih sistemov za neskladnost z Uredbo.

Pristopi nacionalnih izvršilnih organov do izvrševanja Uredbe so zelo različni. Nekateri so zelo proaktivni pri obveščanju potnikov o njihovih pravicah in spremljanju uporabe Uredbe, dejavnost več nacionalnih izvršilnih organov pa se zdi omejena na obravnavanje pritožb.

<sup>23</sup> Center za stike Europe Direct je storitev, ki jo financira Komisija ter državljanom in podjetjem zagotavlja brezplačne informacije o zakonodaji EU. Od datuma začetka veljavnosti Uredbe do 15. novembra 2015 je prejel 150 poizvedb (to predstavlja samo 0,8 % vseh poizvedb o pravicah potnikov), 80 % teh poizvedb pa je povezanih s pravicami potnikov v primeru zamude ali odpovedi. Poročila nacionalnih izvršilnih organov, ki navajajo razloge za pritožbe potnikov, kažejo podoben ali celo višji odstotek pritožb, povezanih s pomanjkanjem pomoči ali nadomestila v primeru zamude ali odpovedi.

<sup>24</sup> Npr. pritožbe o storitvah, ki ne sodijo na področje uporabe Uredbe, kot so pritožbe, povezane s higieno ali kakovostjo storitve.

<sup>25</sup> Npr. pritožbe o nadomestilu za odpoved ali zamudo zaradi vremenskih pogojev, ki predstavljajo tveganje za varno obratovanje ladje.

Precejšnje razlike so tudi v dejanskem izvrševanju pravic potnikov. V nekaterih državah članicah odločitve nacionalnih izvršilnih organov o pritožbah niso zavezujoče za prevoznike, drug mehanizem za reševanje sporov pa ne obstaja<sup>26</sup>, zato morajo potniki uveljavljati svoje zahteve na sodišču, kar je drago in zamudno ter jih odvrča od izvrševanja njihovih pravic.

c) *Težave pri razlagi določenih določb*

Nacionalni izvršilni organi ali upravljavci si nekatere določbe iz Uredbe razlagajo drugače<sup>27</sup>.

Deležniki so menili, da Uredbe ni treba spremeniti, da bi se pojasnile te določbe, ampak da se morajo Komisija in nacionalni izvršilni organi dogovoriti, kako jih je treba uporabljati v praksi.

## 4.2 Ukrepi Komisije za izboljšanje uporabe Uredbe

Komisija je sprejela naslednje ukrepe za obravnavanje vprašanj, ki so bila opredeljena:

a) *Ukrep za okrepitev obveščenosti o pravicah potnikov in obveznostih upravljavcev*

Komisija je junija 2013 začela dveletno informacijsko kampanjo o pravicah potnikov za vse načine prevoza, vključno s prevozom po vodnih poteh. Kampanja je zajela tiskana gradiva (plakate in zloženke, ki so bili na voljo v več pristaniščih in na plovilih po celotni EU), uporabo družbenih medijev (YouTube, Facebook, Twitter), aplikacijo za prenosni telefon in udeležbo na turističnih sejnih.

Komisija je objavila povzetek Uredbe, ki ga na splošno uporabljajo nacionalni izvršilni organi in upravljavci za obveščanje potnikov o njihovih pravicah.

b) *Ukrep za izboljšanje izvrševanja*

Komisija je začela postopke za ugotavljanje kršitev proti vsem državam članicam, ki niso sprejele zahtevanih ukrepov za uporabo Uredbe.

Organizirala je letna srečanja na ravni EU, na katerih so lahko nacionalni izvršilni organi in deležniki delili svoje izkušnje o uporabi Uredbe in si izmenjali dobre prakse.

V sodelovanju z nacionalnimi izvršilnimi organi je bil izdelan neobvezni standardni obrazec, s pomočjo katerega bodo državljani lahko predstavili svoje pritožbe.

Komisija je poleg tega na letnih srečanjih z nacionalnimi izvršilnimi organi zagotovila smernice in dobre prakse za okrepitev sodelovanja med nacionalnimi izvršilnimi organi.

c) *Ukrep za zagotavljanje enotne uporabe Uredbe*

---

<sup>26</sup> Čeprav je cilj Direktive 2013/11/EU z dne 21. maja 2013 o alternativnem reševanju potrošniških sporov (UL L 165, 18.6.2013, str. 63) zagotoviti dostop do alternativnih postopkov reševanja sporov na podlagi pogodbenega razmerja, med drugim med potrošniki s prebivališčem v EU in trgovci s sedežem v EU v prometnem sektorju.

<sup>27</sup> Izrazili so na primer različne poglede v zvezi s tem, katere storitve so zajete v Uredbo, če pristanišče vkrcanja ni na ozemlju države članice EU, pristanišče izkrcanja pa je na ozemlju države članice (glej člen 2(1)(b) skupaj s členom 3(e)), in ali je treba obveznost prevoznika, da preusmeri potnike „pod primerljivimi pogoji prevoza“ v primeru zamude ali odpovedi (člen 18(1)(a)), razlagati tako, kot da vključuje možnost preusmeritve potnikov z drugimi načini prevoza.

Komisija je na letnih srečanjih z nacionalnimi izvršilnimi organi in predstavniki deležnikov ter s pisnim obveščanjem zagotovila pojasnila o praktični uporabi več določb Uredbe, s čimer je prispevala k enotni uporabi po celotni EU.

## 5. SKLEPNE UGOTOVITVE IN NASLEDNJI KORAKI

Komisija meni, da je splošno izvajanje Uredbe zadovoljivo. Uredba je bila sprejeta nedavno in zdi se, da je dovolj prilagodljiva za vključitev izboljšav, ne da bi jo bilo treba v tej fazi spreminjati. Tako menijo tudi deležniki.

Ne glede na to pa za odpravo preostalih ovir, s katerimi se srečujejo potniki pri uresničevanju ali izvrševanju njihovih pravic, Komisija:

- leta 2016 začne svojo tretjo (dvoletno) informacijsko kampanjo o pravicah potnikov, pri čemer se bo usmerila v družbene medije. Komisija vabi nacionalne izvršilne organe, industrijo, organizacije za pravice potnikov in druge deležnike, da se ji pridružijo pri teh prizadevanjih ali začnejo podobne dejavnosti na njihovi ravni;
- nadaljuje s postopki v teku za ugotavljanje kršitev proti zadevnim državam članicam, dokler ne bodo vzpostavile delujočih nacionalnih izvršilnih organov in kazenskih sistemov, ki jim omogočajo kaznovanje kakršne koli kršitve Uredbe;
- poziva nacionalne izvršilne organe k obiskovanju ladij in terminalov, med drugim za preverjanje tega, kako se Uredba uporablja v praksi, in izobraževanju upravljavcev o njihovih obveznostih v skladu z Uredbo. Nacionalne izvršilne organe vabi tudi k preverjanju domačih strani prevoznikov, med drugim za zagotavljanje, da vsebujejo informacije o pravicah potnikov in da so splošni pogoji pogodb v skladu z Uredbo;
- spodbuja tiste države članice, ki trenutno nimajo alternativnega mehanizma za reševanje sporov v zvezi s pravicami potnikov, da v skladu z Direktivo 2013/11/EU<sup>28</sup> vzpostavijo tak mehanizem ter s tem za potnike zagotovijo hitrejša in cenejša pravna sredstva za njihove pravice;
- nadaljuje z organiziranjem rednih srečanj z nacionalnimi izvršilnimi organi in predstavniki deležnikov, da se doseže skupno razumevanje glede razlaganja in izvajanja Uredbe ter okrepi sodelovanje in izmenjava izkušenj (ugotovljene težave in dobre prakse), ter
- po potrebi objavi splošne razlagalne smernice, da zagotovi večjo jasnost (kot je v preteklosti storila za druge načine prevoza), in/ali dokumente o dobrih praksah o določenih vprašanjih (npr. kako se bolje odzvati na posebne potrebe invalidov ali oseb z zmanjšano mobilnostjo).

---

<sup>28</sup> Glej opombo 24.