

Postignut dogovor o reformi prava putnika u željeznici

Početak mjeseca točnije 1. listopada, nakon više od tri godine pregovora, Vijeće Europske unije (dalje: Vijeće EU) i Europski parlament postigli su **privremeni dogovor o reformi uredbe o pravima i obvezama putnika u željeznici**. Odbor zamjenika stalnih predstavnika Vijeća EU-a (tzv. COREPER I) i Odbor za promet i turizam Europskog parlamenta već su potvrdili politički dogovor dvaju su-zakonodavaca te sada slijedi usvajanje zakonodavnog akta. Revidirana uredba stupit će na snagu dvadesetog dana od dana objave u Službenom listu EU, a početak će se **primjenjivati dvije godine kasnije**.

Revidirana pravila **poboljšat i podignuti će razinu prava putnika**, uključujući putnika s invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću i usluga na koju imaju pravo europski građani kod putovanja željeznicom, a time će se neizravno dati poticaj za veće korištenje ovog ekološki prihvatljivijeg načina prijevoza putnika. Postignuti napredak u pogledu prava putnika važan je doprinos u **postizanju ciljeva Europskog zelenog plana** u području prometa - nove važne strategije Europske komisije za održivo EU gospodarstvo.

Komisija je prijedlog predstavila u rujnu 2017. kojim je predložila reviziju važeće uredbe iz 2007. godine, a koja se odnosi na domaća i međunarodna putovanja te usluge. Nakon što je tijekom finskog predsjedanja u prosincu 2019. godine, Vijeće EU-a postiglo dogovor o općem pristupu, rad na prijedlogu kao jednom od svojih prioriteta u području prometa preuzelo je hrvatsko Predsjedništvo. Za vrijeme hrvatskog predsjedanja održana su tri kruga pregovora s Europskim parlamentom (tzv. trijalozij), a za vrijeme njemačkog predsjedanja postignut je dogovor u četvrtom i završnom krugu pregovora.

Sukladno reformi postojećih pravila, željeznički prijevoznici će od sada biti obvezni ponuditi **jedinstvene karte** za usluge regionalnog prijevoza i prijevoza na velike udaljenosti koje na svim dionicama istog putovanja obavlja jedan željeznički prijevoznik. Jedinstvena karta vrijedi za niz uzastopnih dionica putovanja i štiti prava putnika u slučajevima **preusmjerenja, kašnjenja ili propuštenih veza**.

S ciljem promicanja održive mobilnosti i postizanja integriranog prometnog sustava prijevoznici se potiču na izradu planova za integriranje dvaju ekoloških oblika prijevoza. Ovo integriranje ne odnosi se samo na **prijevoz bicikala u vlakovima** već i na druge moguće oblike integriranja biciklističkog i željezničkog prijevoza, kao što je predviđanje punktova sustava za dijeljenje bicikala na željezničkim kolodvorima. U slučajevima kada željeznički prijevoznik odbije prijevoz bicikla putniku koji za to ima rezervaciju, putnik će imati pravo na preusmjerenje, naknadu ili povrat novca. Novim pravilima regulira se i pitanje namjenskih mjesta za bicikle u novim i obnovljenim vlakovima. Optimalan broj mjesta za bicikle, željeznički prijevoznici morat će definirati planovima vodeći računa o veličini vlaka, vrsti usluge i tržišnoj potražnji. Prilikom odlučivanja, željeznički prijevoznici trebat će konzultirati i javnost. Za one željezničke prijevoznike koji ne izrade navedene planove, definiran je minimalni broj mjesta koji će se morati primjenjivati.

Kada je riječ o **putnicima s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću** dogovor uključuje smanjenje razdoblja prethodne obavijesti o potrebi pomoći pri ukrcavanju i iskrcavanju sa 48 sati na 24 sata. Određeno razdoblje prethodne obavijesti je potrebno zadržati u situaciji još uvijek nepotpuno prilagođene infrastrukture i vlakova kako bi prijevoznici ili upravitelji

infrastrukture mogli osigurati pravovremeni premještaj osoblja ili rampi do manjih stanica koje nisu odgovarajuće opremljene. Za slučajeve gdje postoji veći udio infrastrukture i vlakova koje je potrebno osuvremeniti kako bi bilo moguće učinkovitije organizirati pomoć, države članice mogu omogućiti prijevoznicima da do 30. lipnja 2026. godine zatraže povećanje razdoblja prethodne obavijesti na 36 sati. Radi bolje koordinacije informacija uvodi se tzv. **mehanizam jedinstvene obavijesti** koji omogućuje putniku s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću da pošalje prethodnu obavijest o pomoći samo jednom za putovanje s više dionica koje obavljaju različiti prijevoznici. Onaj prijevoznik/upravitelj kolodvora/prodavač karata ili organizator putovanja kod kojeg je karta kupljena ili jedinstvena kontaktna točka ukoliko je država članica ima, mora koordinirati organizaciju pomoći na svim dionicama putovanja bez obzira ima li putnik jedinstvenu kartu ili ne. Za Republiku Hrvatsku odredba nije toliko relevantna s obzirom na tradicionalno jednog prijevoznika, ali je zato značajna za usluge međunarodnog prijevoza gdje može biti uključen veći broj prijevoznika ili upravitelja kolodvora odgovornih za pružanje pomoći.

Uz sve gore navedeno, dogovoreni tekst pojašnjava i **prava putnika u slučaju kašnjenja i otkazivanja te pojačava pravila o presumjeravanju**. Ako putniku u roku od 100 minuta od predviđenog vremena polaska odgođene, otkazane ili propuštene veze prijevoznik ne ponudi preusmjeravanje, onda putnik ima pravo o trošku željezničkog prijevoznika kupiti kartu od drugog prijevoznika željezničkih ili autobusnih usluga.

U dijelu o **minimalnim naknadama za kašnjenje** nije bilo izmjena u odnosu na postojeću uredbu (25% cijene karte za kašnjenje od 60 do 119 minuta i 50% cijene karte za kašnjenja od 120 minuta ili više). Ipak, postugnutim dogovorom uvodi se **standardizirani EU obrazac za pritužbe** (već postoji u zračnom prijevozu) koji bi putniku trebao omogućiti jednostavnije upućivanje zahtjeva za naknadu cijene karte i/ili povrat novca.

U slučajevima **djelovanja više sile**, poput recentnih zbivanja izbijanja pandemije uzrokovane koronavirusom kada je privremeno obustavljen gotovo cijeli putnički promet diljem EU, željeznički prijevoznici bit će oslobođeni od plaćanja naknade putnicima, čime će se se doprinijeti osiguravanju jednakih uvjeta poslovanja između pružatelja usluga različitih oblika prijevoza. Važno je napomenuti kako putnik pritom ne gubi pravo na povrat novca, preusmjeravanje i pomoć, već samo pravo dodatne naknade koja se plaća kao naknada za izgubljeno vrijeme povrh navedenog. Kako bi se spriječila sistemska zloupotreba neopravdanog i jednostranog proglašavanja bilo kojih okolnosti kao djelovanje više sile uvedena je obveza izvještavanja nacionalnim provedbenim tijelima koji su zaduženi za nadzor uredbe od strane prijevoznika o postotku usluga koje su otkazane ili odgođene zbog više sile.

Putnici u željezničkom prometu od sada će lakše pronaći informacije o putovanju, svojim pravima i obvezama i načinu upućivanja pritužbi. Jednostavnije će saznati kako u vlak mogu unijeti bicikl te kad imaju pravo na refundaciju, a kad na pomoć u slučaju otkazane linije ili linije koja kasni. Takve informacije bit će jednostavnije pronaći i osobama s invaliditetom na njima dostupan način, kao i kako doći do potrebne pomoći u vlaku i na kolodvoru. Za pružanje pomoći osobama s invaliditetom osoblje željezničkih poduzeća bit će osposobljeno na odgovarajući način. Također, putnici će uživati poboljšanu zaštitu u povećanom broju različitih željezničkih usluga, jer će se postupno ukidati velik broj izuzeća dopuštenih važećom uredbom.