

Povzetek pravic potnikov v avtobusnem prevozu¹

Uredba (EU) št. 181/2011 (v nadaljnjem besedilu: Uredba) se začne uporabljati 1. marca 2013.

Določa minimalne pravice potnikov, ki pri potovanju v Evropski uniji uporabljajo storitve avtobusnega prevoza.

Načeloma se Uredba uporablja za „linijske prevoze“ (torej storitve, ki se opravljajo v določenih časovnih presledkih na določenih progah, potniki pa vstopajo in izstopajo na vnaprej določenih postajah) za nedoločene kategorij potnikov, kadar je kraj vstopa ali kraj izstopa potnikov na ozemlju države članice².

Naslednje temeljne pravice se uporabljajo za vse linijske prevoze ne glede na predvideno dolžino prevoza:

- nediskriminatorni pogoji prevoza,
- dostop do prevoza invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo brez zaračunavanja dodatnih stroškov ter finančna odškodnina za izgubo ali poškodbo njihove opreme za gibanje,
- minimalna pravila v zvezi z informacijami za vse potnike pred in med potovanjem ter splošnimi informacijami o njihovih pravicah,
- mehanizem za obravnavo pritožb, ki ga vzpostavijo prevozniki in je na voljo vsem potnikom,
- neodvisni nacionalni organi v vsaki državi članici, pooblaščen za izvajanje Uredbe in po potrebi izrekanje kazni.

Poleg tega se za linijske prevoze s predvideno dolžino prevoza vsaj 250 km (v nadaljnjem besedilu: linijski prevozi na dolge razdalje) uporabljajo naslednje pravice:

- zagotavljanje (elektronske) vozovnice ali drugih dokumentov, ki dajejo pravico do prevoza,

¹ Povzetek je pripravljen v skladu s členom 25(2) Uredbe (EU) št. 181/2011 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. februarja 2011 o pravicah potnikov v avtobusnem prevozu in spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004 [UL L 55, 28.2.2011, str. 1]. Povzetek ni pravno zavezujoč.

² Poleg tega se nekatere pravice uporabljajo tudi za tako imenovane „občasne prevoze“, ko so skupine potnikov sestavljene na pobudo stranke ali samega prevoznika, pod pogojem, da je začetni kraj vstopa ali končni kraj izstopa potnika na ozemlju države članice:

- a) nediskriminatorni pogoji prevoza,
- b) zagotavljanje (elektronske) vozovnice ali drugih dokumentov, ki dajejo pravico do prevoza,
- c) odškodnina in pomoč v primeru smrti, poškodbe, izgube ali škode zaradi nesreče,
- d) finančno nadomestilo za izgubo ali poškodbo opreme za gibanje invalidnih potnikov in potnikov z zmanjšano mobilnostjo.

- odškodnina in pomoč v primeru smrti, poškodbe, izgube ali škode zaradi nesreče,
- informacije v primeru odpovedi prevoza ali zamude odhoda,
- pravica do povračila celotne cene vozovnice ali preusmeritve v primeru odpovedi prevoza ali velikih zamud,
- ustrezna pomoč v primeru preklica ali velike zamude (uporablja se le, kadar je predvideno trajanje potovanja več kot tri ure),
- nadomestilo do 50 % cene vozovnice, če prevoznik potniku v primeru odpovedi prevoza ali velikih zamud ne ponudi možnosti izbire med povračilom cene vozovnice in preusmeritvijo,
- posebna pomoč za invalidne osebe in osebe z zmanjšano mobilnostjo na postajah in na avtobusu, in sicer brez doplačila.

Države članice pa lahko za notranje linijske prevoze pregledno in brez diskriminacije odobrijo izjeme od uporabe dodatnih pravic za obdobje, ki ni daljše od štirih let in ki se lahko enkrat podaljša (na največ 8 let).

Države članice lahko tudi pregledno in brez diskriminacije odobrijo izjeme od uporabe navedene uredbe za obdobje največ štirih let, ki se lahko enkrat podaljša (na največ 8 let), za linijske prevozne storitve, kjer se znaten del takšne storitve, ki vključuje vsaj en postanek, izvaja zunaj Evropske unije.

Pregled pravic potnikov v avtobusnem prevozu

1) Pravica do nediskriminatornih pogojev prevoza

Vse osebe imajo pri nakupu vozovnice avtobusnega potniškega prometa pravico do neposredne ali posredne nediskriminacije na podlagi narodnosti ali sedeža prevoznika ali prodajalca vozovnice v Uniji.

V primeru linijskih prevozov na dolge razdalje prevoznik potniku izda vozovnico (lahko tudi v elektronski obliki), razen če dajejo pravico do prevoza drugi dokumenti.

2) Pravica do informacij

Vsi potniki, ki uporabljajo linijski avtobusni prevoz, imajo med potovanjem pravico do ustreznih informacij. Ta pravica zajema pravico do obveščенosti o pravicah potnikov in kontaktne podatke nacionalnih organov izvrševanja.

Vse zadevne splošne informacije in pogoji prevoza so na voljo v oblikah, ki so dostopne invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo (na primer povečan tisk, enostaven jezik, brajica, zvočni zapisi).

Poleg tega pri linijskem prevozu na dolge razdalje v primeru odpovedi ali zamude pri začetku prevoza prevoznik ali, če je ustrezno, upravljavec postaje potnike, katerih potovanje se začne na postaji, o tem čim prej obvesti, najpozneje pa 30 minut po načrtovanem času odhoda, o pričakovanem času odhoda pa takoj, ko ima te informacije na voljo. Če potniki zaradi odpovedi ali zamude zamudijo povezano prevozno storitev, si prevoznik ali, če je ustrezno, upravljavec postaje v razumni meri prizadeva, da zadevne potnike obvesti o nadomestnih povezavah. Prevoznik te informacije potnikom zagotovi tudi z elektronskimi sredstvi, če je to izvedljivo in če potniki to zahtevajo in zagotovijo potrebne kontaktne podatke.

3) Pravica do odškodnine in pomoči v primeru nesreč

Pri linijskih prevozih na dolge razdalje so potniki upravičeni do odškodnine v primeru smrti, telesne poškodbe, izgube ali poškodbe prtljage zaradi nesreč, ki se zgodijo pri uporabi storitev avtobusnega prevoza. Pogoje in znesek odškodnine ureja veljavna nacionalna zakonodaja, Uredba pa določa samo nekatere najnižje zneske. Finančna odškodnina se ne izplača samodejno, pač pa jo je treba zahtevati pred nacionalnimi sodišči.

Poleg tega prevoznik po nesreči zagotovi razumno in sorazmerno pomoč za takojšnje praktične potrebe potnikov na linijskih prevozih na dolge razdalje. Ta pomoč, če je potrebno, vključuje nastanitev, hrano, oblačila, prevoz in omogočanje prve pomoči.

4) Pravica do nadaljevanja ali preusmeritve potovanja ter povračila v primeru odpovedi in dolgih zamud

Kadar pri linijskem prevozu na dolge razdalje³ prevoznik upravičeno pričakuje, da bo prevoz odpovedan ali da bo imel odhod s postaje glede na pričakovani čas odhoda zamudo več kot 120 minut, ali v primeru prevelikega števila rezervacij, lahko potnik izbira med:

- preusmeritvijo potovanja v namembni kraj ob prvi priložnosti, brez doplačila in pod primerljivimi pogoji ter
- povračilom celotne cene vozovnice skupaj, če je to ustrezno, s čimprejšnjim brezplačnim povratnim prevozom do izhodiščnega mesta odhoda, kot je določen v prevozni pogodbi.

Enaka pravica do izbire se uporablja, če je prevoz odpovedan ali bo imel odhod z avtobusnega postajališča zamudo več kot 120 minut.

Potnik ima pravico do nadomestila v višini 50 % cene vozovnice, če prevoznik potniku v zgoraj opisanih primerih ne ponudi izbire med povračilom in preusmeritvijo.

Ta pravica do nadomestila in morebitnega povračila cene vozovnice ne preprečuje, da potniki v skladu z nacionalno zakonodajo pred nacionalnimi sodišči zahtevajo odškodnino za izgubo zaradi odpovedi ali zamude linijskega prevoza.

³ Določba se ne uporablja za potnike, ki imajo vozovnico z odprtimi datumi potovanja, pod pogojem, da čas odhoda ni določen, razen za potnike, ki imajo večkratno ali sezonsko vozovnico.

Če pride med potovanjem do okvare avtobusa, mora prevoznik na kraj, kjer je prišlo do okvare, poslati nov avtobusa in nadaljevati prevoz potnikov v namembni kraj ali do primerne čakališča ali postaje, od koder je mogoče nadaljevati potovanje.

5) Pravica do pomoči v primeru odpovedi ali zamud pri odhodih

V primeru linijskega prevoza na dolge razdalje, katerega predvideno trajanje je več kot tri ure, so potniki v primeru odpovedi ali več kot 90-minutne zamude upravičeni do primerne pomoči, vključno s prigrizki, obroki in osvežilnimi pijačami, ter po potrebi nastanitve (prevozniki lahko omejijo skupne stroške nastanitve na 80 EUR na noč za največ dve noči in niso obvezani h kritju stroškov nastanitve v primeru odpovedi ali zamude, ki je posledica neugodnih vremenskih razmer ali večjih naravnih nesreč).

6) Pravice invalidnih oseb in oseb z zmanjšano mobilnostjo⁴

Poleg splošnih pravic potnikov imajo invalidne osebe in osebe z zmanjšano mobilnostjo pri uporabi rednih avtobusnih storitev naslednje pravice, s katerimi se jim omogoči enake možnosti za potovanje kot ostalim državljanom:

(a) Pravica do dostopa do prevoza invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo brez dodatnih stroškov

Prevozniki, potovalni agenti in organizatorji potovanj invalidnim osebam ali osebam z zmanjšano mobilnostjo za rezervacije in vozovnice ne smejo zaračunavati dodatnih stroškov.

Prav tako potnikom zaradi invalidnosti ali zmanjšane mobilnosti ne smejo zavrniti sprejetja rezervacije, izdaje vozovnice ali vkrcanja. Izjeme so možne le, če prevoz invalidne osebe ali osebe z zmanjšano mobilnostjo ne bi bil v skladu z veljavno zakonodajo o varnosti potnikov ter z zdravstvenimi in varnostnimi zahtevami, ki jih določijo pristojni organi, ali če zasnova avtobusa ali prometne infrastrukture onemogoča varen in operativno izvedljiv prevoz navedene osebe.

Če prevoznik, potovalni agent ali organizator potovanja pri linijskih prevozih na dolge razdalje na podlagi navedenih razlogov zavrne sprejetje rezervacije, zagotovitev vozovnice ali vkrcanje potnika, ga mora nemudoma obvestiti o razlogu za zavrnitev, in če potnik zahteva, te informacije zagotoviti v pisni obliki. Poleg tega v primeru zavrnitve sprejema rezervacije ali zagotovitve vozovnice osebo obvesti o sprejemljivi nadomestni možnosti storitve, ki jo izvaja. Če je razlog, zaradi katerega je bila zadevnemu potniku zavrnjena rezervacija ali vkrcanje, mogoče odpraviti s prisotnostjo osebe, ki lahko zagotovi potrebno pomoč, lahko potnik zahteva, da ga spremlja oseba, ki jo sam izbere in katere prevoz je brezplačen.

⁴ Države članice lahko notranje linijske prevoze izvzamejo iz uporabe določb glede invalidnih oseb in oseb z zmanjšano mobilnostjo, če s svojimi nacionalnimi predpisi zagotovijo vsaj enako stopnjo varstva navedenih oseb, kot jo zagotavlja navedena uredba.

Če ima pri linijskem prevozu na dolge razdalje invalidna oseba ali oseba z zmanjšano mobilnostjo vozovnico ali rezervacijo in je prevoznika ustrezno obvestila o svojih posebnih potrebah, pa se ji zaradi invalidnosti ali zmanjšane mobilnosti kljub temu zavrne vkrcanje, lahko izbira med povračilom in preusmeritvijo, ki je odvisna od razpoložljivosti primernega prevoza.

Prevozniki in upravljavci postaj imajo vzpostavljene nediskriminatorne pogoje dostopa pri prevozu invalidnih oseb in oseb z zmanjšano mobilnostjo. Ti pogoji morajo biti javno dostopni, na zahtevo potnika pa se pošljejo v fizični obliki.

(b) Pravica do posebne pomoči

V primeru linijskih prevozov na dolge razdalje prevozniki in upravljavci postaje v okviru svojih pristojnosti zagotovijo brezplačno pomoč za invalidne osebe in osebe z zmanjšano mobilnostjo.

Invalidne osebe in osebe z zmanjšano mobilnostjo morajo obvestiti prevoznika o svojih posebnih potrebah najpozneje 36 ur, preden oseba potrebuje pomoč, in se na določenem mestu zglasiti ob dogovorjeni uri pred uro odhoda (ne več kot 60 minut).

(c) Pravica do odškodnine za izgubo ali poškodbo opreme za gibanje

Če prevoznik ali upravljavec postaje povzroči izgubo ali poškodbo opreme za gibanje (invalidskega vozička in drugih pripomočkov), mora plačati odškodnino, ki ustreza stroškom nadomestitve zadevne opreme ali stroškom popravila (če je opremo mogoče popraviti).

Po potrebi si prizadeva začasno nadomestiti opremo za gibanje, ki je bila poškodovana ali izgubljena.

7) Pravica do vložitve pritožbe pri prevozniku ali nacionalnem organu izvrševanja

Potniki lahko prevozniku predložijo pritožbo v treh mesecih od dne, ko je bil linijski prevoz opravljen ali bi moral biti opravljen. Prevoznik v enem mesecu od prejema pritožbe potnika obvesti, ali je bila njegova pritožba utemeljena, zavrnjena ali se še vedno obravnava. Prevoznik končni odgovor zagotovi v treh mesecih od prejema pritožbe.

Zgoraj navedeni roki ne veljajo za vprašanja v zvezi z odškodnino za smrt, telesne poškodbe ali škodo in izgubo prtljage v primeru nesreč.

8) Uveljavljanja pravic potnikov

Vsaka država članica mora imenovati enega ali več nacionalnih organov izvrševanja za uveljavljanje pravic iz navedene uredbe.

Nacionalni organ izvrševanja je odgovoren za izvrševanje Uredbe glede linijskih prevozov iz krajev na ozemlju države članice in linijskih prevozov iz tretjih držav v te kraje.

Potniki lahko pritožbe glede kršitve navedene uredbe vložijo pri ustreznem nacionalnem organu izvrševanja. Država članica lahko določi, da potnik pritožbo najprej vloži pri prevozniku; v tem primeru nacionalni organ izvrševanja deluje kot prizivni organ za pritožbe, ki niso bile ustrezno rešene.