

KLASA: UP/I-341-05/24-02/01

URBROJ: 376-03-24-04

Zagreb, 22. travnja 2024.

Na temelju članaka 32. i 33. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17) te članka 96. Zakona o općem upravnom postupku (NN br. 47/09 i 110/21), u postupku inspekcijskog nadzora nad željezničkim prijevoznikom HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786, u pogledu provedbe članka 18. Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu, Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti, Zagreb, Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, OIB: 87950783661, po inspektoru za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu, donosi

RJEŠENJE

- I. Utvrđuje se da željeznički prijevoznik HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786, nije postupio sukladno članku 18. Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu, odnosno nije odmah putnicima ponudio izbor između predviđenih opcija i poduzeo potrebne mjere u tom pogledu.
- II. Nalaže se željezničkom prijevozniku HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786, da u roku 15 dana od dana primitka ovog rješenja propiše i uspostavi interni poslovni proces koji će osigurati provođenje članka 18. Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu, i najkasnije u roku od 3 dana dostavi na uvid dokaze o izvršenju istog inspektoru za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti.
- III. Nalaže se željezničkom prijevozniku HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786, da odmah po izvršenju točke II. izreke ovog rješenja osigura provođenje članka 18. Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu.
- IV. U slučaju da željeznički prijevoznik HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786, ne postupi kako mu je to naloženo točkom III. izreke ovog rješenja, inspektor za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu Hrvatske regulatorne agencije za mrežne djelatnosti izreći će odgovornoj osobi željezničkog prijevoznika novčanu kaznu u iznosu 2.000,00 EUR (dvije tisuće eura). U slučaju daljnjeg neispunjavanja obveze iz točke III. izreke ovog rješenja, izreći će se druga, veća novčana kazna.

Obrazloženje

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) po inspektoru za regulaciju tržišta željezničkih usluga i zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu (dalje: inspektor) temeljem članaka 32. i 33. Zakona o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu (NN br. 104/17), provela je po službenoj dužnosti inspekcijski nadzor nad željezničkim prijevoznikom HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Zagreb, Strojarska cesta 11, OIB: 80572192786 (dalje: nadzirana osoba). Inspekcijski nadzor proveden je radi kontrole izvršenja obveza nadzirane osobe propisanih člankom 18. Uredbe (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (dalje: Uredba 2021/782).

Sukladno članku 18. stavku 1. Uredbe 2021/782, nadzirana osoba dužna je, ako se prilikom polaska ili u slučaju propuštene veze ili otkazivanja putovanja može razumno očekivati da će dolazak na konačno odredište predviđen ugovorom o prijevozu kasniti 60 minuta ili više, za uslugu koja kasni ili je otkazana odmah ponuditi putniku da izabere jednu od sljedećih opcija te mora poduzeti potrebne mjere u tom pogledu:

- (a) povrat pune cijene karte, pod uvjetima pod kojima je bila plaćena, za dionicu ili dionice putovanja koje nisu ostvarene i za dionicu ili dionice putovanja koje su već ostvarene ako putovanje s obzirom na prvobitni plana putovanja putnika više ne služi nikakvoj svrsi kao i, prema potrebi, povratno putovanje do prvog polazišta prvom prilikom;
- (b) nastavak putovanja ili preusmjeravanje, pod usporedivim uvjetima prijevoza, do konačnog odredišta, prvom prilikom;
- (c) nastavak putovanja ili preusmjeravanje, pod usporedivim uvjetima prijevoza, do konačnog odredišta, na neki kasniji datum po izboru putnika.

Sukladno stavku 2. istog članka, kad za potrebe stavka 1. točaka (b) i (c) usporedivo preusmjeravanje obavlja isti željeznički prijevoznik ili je za obavljanje preusmjeravanja zadužen drugi prijevoznik, time se putnika ne smije izložiti dodatnim troškovima. Taj se zahtjev primjenjuje i ako preusmjeravanje uključuje upotrebu prijevoza višeg razreda i alternativnih vrsta prijevoza. Nadzirana osoba mora uložiti razumne napore da se izbjegnu dodatne veze i da se osigura da kašnjenje u ukupnom trajanju putovanja bude što je kraće moguće. Putnika se ne smije premjestiti u niži razred prijevoza, osim ako je takav prijevoz jedini raspoloživi način preusmjeravanja.

Nadalje, sukladno stavku 3. istog članka i ne dovodeći u pitanje stavak 2., nadzirana osoba može na zahtjev putnika dopustiti putniku da sklopi ugovore s drugim pružateljima usluga prijevoza kojima se putniku omogućuje da stigne na konačno odredište pod usporedivim uvjetima, a u tom slučaju nadzirana osoba mora izvršiti povrat troškova koji su nastali putniku. Ako putnik u roku od 100 minuta od vremena polaska, kako je predviđeno voznim redom, usluge koja kasni ili je otkazana ili propuštene veze nije obaviješten o raspoloživim opcijama preusmjeravanja, putnik ima pravo sklopiti takav ugovor s drugim pružateljima usluga javnog prijevoza željeznicom, turističkim autobusom ili običnim autobusom. Nadzirana osoba mora izvršiti povrat nastalih troškova putniku koji su potrebni, primjereni i razumni.

Sukladno stavku 5. istog članka povrat troškova iz stavka 1. točke (a) i stavka 3. isplaćuje se u roku od 30 dana nakon primitka zahtjeva. Povrat troškova može imati oblik vaučera i/ili pružanja drugih usluga ako su uvjeti tih vaučera i/ili usluga dovoljno fleksibilni, posebno u pogledu razdoblja valjanosti i odredišta, i ako je putnik pristao prihvatiti te vaučere i/ili usluge. Povrat cijene karte ne smije se umanjiti za troškove financijske transakcije kao što su pristojbe, troškovi telefoniranja ili poštarina.

HAKOM je zaključkom KLASA: UP/I-341-05/24-02/01, URBROJ: 376-03-24-02 od 27. ožujka 2024. pokrenuo postupak inspekcijskog nadzora nad nadziranom osobom te je u tu svrhu zatraženo očitovanje i dokazi o tome da je putnicima, dana 17. ožujka 2024. uslijed kašnjenja vlaka broj 4001 Rijeka – Zagreb Glavni kolodvor i propuštene veze u kolodvoru Oštarije na vlak broj 523 Zagreb Glavni kolodvor – Split, odmah ponuđen izbor između predviđenih opcija te očitovanje i dokazi o poduzetim potrebnim mjerama u tom pogledu, a sukladno članku 18. Uredbe 2021/782.

Nadzirana osoba se očitovala podneskom broj 2848/24. od 4. travnja 2024. u kojem u bitnom navodi da je 17. ožujka 2024. vlak 4001 Rijeka – Zagreb Glavni kolodvor imao kvar lokomotive u kolodvoru Plase u 15.20 sati, zbog čega je iz kolodvora Rijeka upućena pomoćna lokomotiva s kojom vlak 4001 nastavlja vožnju prema Zagrebu u 17.08 sati s kašnjenjem od 125 minuta. Isti dan također dolazi do kvara dizel motorne garniture za vlak 523 Zagreb Glavni kolodvor – Split s polaskom iz Zagreb Glavnog kolodvora u 14.25 sati, zbog čega nadzirana osoba naručuje autobuse (jedan vozi direktno, a drugi po kolodvorima na trasi vlaka) koji imaju odlazak iz Zagreb Glavnog kolodvora u 16.10 sati s kašnjenjem od 52 minute. Autobus kojim je supstituiran vlak 523 imao je odlazak iz kolodvora Oštarije u 17.34 sati, a vlak 4001 je došao u kolodvor Oštarije u 19.12 sati te nadzirana osoba smatra da bi ostvarivanje veze između ovih vlakova u kolodvoru Oštarije značilo dodatno kašnjenje vlaka 523 oko 100 minuta.

Nadzirana osoba u privitku svog očitovanja dostavlja i izvješće vlakopratelja vlaka 4001 od dana 17. ožujka 2024. te navodi da su putnici odmah po njegovom saznanju bili obavješteni o kvaru lokomotive vlaka 4001, a kada je vlakopratelj dobio informaciju o nastavku vožnje također je o tome usmeno obavijestio putnike. Nadzirana osoba nadalje navodi da je u komunikaciji između službe operative nadzirane osobe i vlakopratelja vlaka 4001 donesena odluka da se veza vlakova 4001 i 523 u kolodvoru Oštarije neće ostvariti zbog iznimne situacije, nepredviđenih okolnosti i dodatnog kašnjenja autobusa kojim je supstituiran vlak 523 prema Splitu te je tu informaciju vlakopratelj odmah prenio putnicima vlaka 4001.

Nadalje, nadzirana osoba navodi da su u vlaku 4001 bila dva putnika za kolodvor Plaški, a koji su izjavili da će se sami pobrinuti za nastavak prijevoza, i tri putnika za Split, od kojih su dva putnika (strani državljani) izjavili da će nastaviti vožnju do Zagreba vlakom 4001, a treći putnik je bio student koji je nakon dobivene obavijesti o nemogućnosti ostvarivanja veze vlaka 4001 s autobusom vlaka 523 u kolodvoru Oštarije, napustio vlak u kolodvoru Vrbovsko. Vlakopratelj je obavijestio putnike o pravu na naknadu za kašnjenje i mogućnostima podnošenja zahtjeva za navedeno te nadzirana osoba prema svemu navedenom smatra kako je vlakopratelj postupio sukladno članku 18. Uredbe 2021/782. Završno, nadzirana osoba navodi da vezano za predmetni izvanredni događaj od 17. ožujka 2024. nije zaprimila zahtjeve za ostvarivanje prava putnika. U privitku dostavljeno izvješće vlakopratelja o nepravilnostima – nepravilikama kod vlaka 4001 od dana 18. ožujka 2024. u bitnome odgovara očitovanju nadzirane osobe.

Inspektor je analizom očitovanja nadzirane osobe utvrdio da je nadzirana osoba sukladno članku 9. stavku 2. odnosno Prilogu II. dijelu II. Uredbe 2021/782 obavijestila putnike vlaka 4001 dana 17. ožujka 2024. o nastalom poremećaju i kašnjenju vlaka 4001 odnosno izvanrednom događaju zbog kvara lokomotive u kolodvoru Plase. Također nadzirana osoba je obavijestila putnike o pravu na naknadu za kašnjenje na koju putnici imaju pravo sukladno članku 19. Uredbe 2021/782.

Inspektor je uvidom u materijale voznog reda 2023./2024. utvrdio da vlak 4001 Rijeka – Zagreb Glavni kolodvor ima redoviti odlazak iz kolodvora Rijeka u 14.00 sati, dolazak/odlazak iz kolodvora Plase u 14.33/14.34 sati, dolazak/odlazak iz kolodvora Oštarije u 16.24/16.25 sati te dolazak u Zagreb Glavni kolodvor u 18.45 sati. Vlak 523 Zagreb Glavni kolodvor – Split ima redoviti odlazak iz Zagreb Glavnog kolodvora u 15.18 sati, dolazak/odlazak iz kolodvora Oštarije u 16.59/16.59 sati te dolazak u kolodvor Split u 21.53 sati. Iz navedenog je očito da, u slučaju

redovite vožnje vlakova 4001 i 523, u kolodvoru Oštarije isti ostvaruju vezu i to u vremenskom razmaku od 35 minuta. Iako nije odlučujuće u rješavanju ove upravne stvari, iz očitovanja nadzirane osobe te uvidom u materijale voznog reda 2023./2024. inspektor primjećuje kako je kašnjenje vlaka 4001 dana 17. ožujka 2024. iz kolodvora Plase bilo 154 minute, a ne 125 minuta kako navodi nadzirana osoba. Također nadzirana osoba pogrešno navodi vrijeme redovitog odlaska vlaka 523 iz Zagreb Glavnog kolodvora u 14.25 sati obzirom je sukladno materijalima voznog reda 2023./2024. to vrijeme u 15.18 sati.

Iz očitovanja nadzirane osobe je razvidno da nadzirana osoba putnicima vlaka 4001 dana 17. ožujka 2024., kada je bilo očito da će kašnjenje vlaka 4001 biti više od 60 minuta i kada je nadzirana osoba donijela odluku da se veza vlaka 4001 na autobus vlaka 523 u kolodvoru Oštarije neće ostvariti, nije odmah ponudila da izaberu jednu od slijedećih opcija, niti je poduzela potrebe mjere u tom pogledu:

- (a) povrat pune cijene karte, pod uvjetima pod kojima je bila plaćena, za dionicu ili dionice putovanja koje nisu ostvarene i za dionicu ili dionice putovanja koje su već ostvarene ako putovanje s obzirom na prvobitni plana putovanja putnika više ne služi nikakvoj svrsi kao i, prema potrebi, povratno putovanje do prvog polazišta prvom prilikom;
- (b) nastavak putovanja ili preusmjerenje, pod usporedivim uvjetima prijevoza, do konačnog odredišta, prvom prilikom;
- (c) nastavak putovanja ili preusmjerenje, pod usporedivim uvjetima prijevoza, do konačnog odredišta, na neki kasniji datum po izboru putnika.

Kako nadzirana osoba nije ispunila svoju obvezu iz članka 18. stavka 1. Uredbe 2021/782 tako posljedično nije ispunila niti svoje obveze iz stavaka 2., 3. i 5. istog članka.

Navod nadzirane osobe da je putnik student napustio vlak 4001 u kolodvoru Vrbovsko kao okolnost koja se dogodila nakon što je putnik dobio obavijest o nemogućnosti ostvarivanja veze vlaka 4001 i autobusa vlaka 523 u kolodvoru Oštarije upravo potvrđuje zaključak inspektora da nadzirana osoba nije putnicima vlaka 4001 uopće ponudila opcije predviđene člankom 18. stavkom 1. Uredbe 2021/782. Zbog navedenog je putnik student bio prinuđen prekinuti putovanje i izići iz vlaka, a ostali putnici samostalno organizirati nastavak svog putovanja, kao što i nadzirana osoba navodi za dva putnika koji su putovali do kolodvora Plaški te dva putnika (strana državljana) koji su odustali od putovanja za Split i nastavili su svoje putovanje vlakom 4001 za Zagreb.

Nadalje, navodi nadzirane osobe iz očitovanja nisu u skladu sa zaključkom nadzirane osobe koja smatra da je vlakopratelj vlaka 4001 postupio sukladno članku 18. Uredbe 2021/782 time što je putnicima tijekom putovanja davao informacije o poremećajima u prometu i kašnjenju vlaka 4001 te neostvarivanju veze vlaka 4001 i autobusa vlaka 523 u kolodvoru Oštarije, jer je to obveza nadzirane osobe sukladno članku 9. stavku 2. odnosno Prilogu II. dijelu II. Uredbe 2021/782. Također obavještavanje putnika o pravu na naknadu za kašnjenje je pozitivna reakcija vlakopratelja, ali navedeno pravo putnici imaju tek nakon što podnesu zahtjev za navedeno sukladno članku 19. Uredbe 2021/782.

Nadzirana osoba nije uzela u obzir da sukladno članku 19. stavku 1. Uredbe 2021/782, bez gubitka prava na prijevoz, putnik ima pravo na naknadu za kašnjenja od željezničkog prijevoznika ako dođe do kašnjenja između mjesta polaska i mjesta konačnog odredišta koji su navedeni na karti ili jedinstvenoj karti za koje nije dobio povrat troškova u skladu s člankom 18. Uredbe 2021/782. Dakle, putnici imaju pravo naknadu za kašnjenje sukladno odredbama članka 19. Uredbe 2021/782 tek ako nisu dobili povrat troškova u skladu s člankom 18. Uredbe 2021/782. Očito je da putnici vlaka 4001 nisu bili informirani o izboru mogućih opcija iz članka 18. stavka 1. Uredbe 2021/782 niti su ostvarili svoja prava iz navedenog članka.

Nadalje, iz očitovanja nadzirane osobe nije razvidno ima li nadzirana osoba uspostavljen interni poslovni proces koji će osigurati provođenje članka 18. Uredbe 2021/782 obzirom su putnici bili prinuđeni odustati od putovanja ili samostalno organizirati nastavak svog putovanja kada je došlo do propuštanja veze i kada se moglo očekivati da će dolazak na konačno odredište predviđen ugovorom o prijevozu kasniti 60 minuta ili više. Također, nadzirana osoba putnicima nije ponudila povrat pune cijene karte pod uvjetima kako to propisuje članak 18. stavak 1. Uredbe 2021/782 zbog čega su putnici prinuđeni ostvarivati pravo na naknadu za kašnjenje temeljem članka 19. Uredbe 2021/782 koja je niža od pune cijene karte i time nepovoljnija za putnika, a u određenim slučajevima naknadu za kašnjenje putnik ne može niti ostvariti (odredbe stavaka 8., 9. i 10. članka 19. Uredbe 2021/782).

Slijedom svega navedenog i uvažavajući sve iznesene činjenice inspektor zaključuje kako nadzirana osoba nije ispunila svoje obveze sukladno članku 18. Uredbe 2021/782, stoga je utvrđeno kao u točki I. izreke i naloženo kao u točkama II. i III. izreke ovog rješenja.

Ovo rješenje će se na odgovarajući način objaviti na službenoj mrežnoj stranici HAKOM-a.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU:

Protiv ovog rješenja žalba nije dopuštena, ali se može u roku 30 dana od dana primitka istog pokrenuti upravni spor pred upravnim sudom na području kojeg tužitelj ima prebivalište, odnosno sjedište.

**Inspektor za regulaciju tržišta željezničkih usluga i
zaštitu prava putnika u željezničkom prijevozu**

Ivica Škrtić, mag. ing. traff., univ. spec. oec.

Dostaviti:

1. HŽ PUTNIČKI PRIJEVOZ d.o.o., Strojarska cesta 11, 10000 Zagreb – UP osobna dostava
2. U spis