



DOPRAVNÝ ÚRAD
TRANSPORT AUTHORITY

**Správa o činnosti Dopravného úradu ako orgánu
dohľadu nad právami cestujúcich v Slovenskej
republike**

**v zmysle čl. 32 ods. 3 nariadenia (EÚ) 2021/782 o právach
a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave
(ďalej len „Nariadenie“)**

Obdobie: 2023 - 2024

**Spracovateľ: divízia dráh a dopravy na dráhach, sekcia regulácie, odbor regulácie
a dohľadu**

Bratislava, dňa 17.06.2025

I. Informácie o vnútroštátnom systéme

Dopravný úrad ako orgán dohľadu nad právami cestujúcich:

- dohliada na dodržiavanie práv a povinností cestujúcich v železničnej doprave podľa osobitných predpisov
- vedie konzultácie s používateľmi osobnej železničnej dopravy
- rieši sťažnosti a podnety v oblasti práv cestujúcich
- vykonáva odborný dozor nad osobnou železničnou dopravou na území Slovenskej republiky a kontroluje dodržiavanie povinností dopravcov, najmä prevádzkovej povinnosti, tarifnej povinnosti, dodržiavanie prepravného poriadku a cestovného poriadku a za porušenie týchto povinností ukladá pokuty

V rámci organizačnej štruktúry Dopravného úradu má presadzovanie tohto Nariadenia vo svojej kompetencii sekcia regulácie, pričom na výkon uvedenej kompetencie nie sú priamo vyčlenení konkrétni zamestnanci.

Dopravný úrad je rozpočtovou organizáciou napojenou na štátny rozpočet prostredníctvom kapitoly Ministerstva dopravy Slovenskej republiky, pričom na výkon činností orgánu dohľadu nad právami cestujúcich nie je vyhradený samostatný rozpočet.

II. Využívanie výnimiek – vývoj na železničnom trhu

Výnimky sú udelené v rozsahu v súlade s Nariadením a sú zverejnené na webovej stránke:

https://transport.ec.europa.eu/document/download/e4c5f6a0-9a4b-41ce-bb81-f3bb542ac8a7_en?filename=rail_passengers_summary_table.pdf

Na základe zhodnotenia a posúdenia technickej a finančnej náročnosti plnenia ustanovení nariadenia, ako aj v záujme postupného zjednocovania podmienok na trhu, sa Ministerstvo dopravy Slovenskej republiky rozhodlo udeliť výnimky z uplatňovania niektorých ustanovení Nariadenia v nasledovnom rozsahu:

- **výnimku z uplatňovania nariadenia na spoje, ktoré sa prevádzkujú výlučne na historické alebo turistické účely v časovo neobmedzenom rozsahu**, okrem kogentných ustanovení predmetného nariadenia, ktoré sú uvedené v čl. 2 odseku 2 nariadenia, konkrétne čl. 13 a 14,
- výnimku z uplatňovania článkov 19, 20 ods. 2 písm. a) a b) a článku 30 ods. 2 nariadenia na spoje vnútroštátnej (diaľkovej) osobnej železničnej prepravy na obdobie od 4.12.2024 do 3.12.2029,
- **výnimku z uplatňovania nariadenia na mestské a prímestské spoje železničnej prepravy v časovo neobmedzenom rozsah**, okrem kogentných ustanovení predmetného nariadenia, ktoré sú uvedené v čl. 2 odsek 8 nariadenia, konkrétne čl. 5, 11, 13, 14, 21, 22, 27 a 28,
- výnimku z uplatňovania článku 12 ods. 1 a článku 18 ods. 3 nariadenia na regionálne spoje železničnej prepravy na obdobie od 7.6.2023 do 7.6.2028,
- **výnimku z uplatňovania ostatných ustanovení nariadenia na regionálne spoje železničnej prepravy v časovo neobmedzenom rozsahu**, okrem kogentných

ustanovení predmetného nariadenia pre regionálne spoje, ktoré sú uvedené v článkoch 5, 6, 11, 12 (okrem ods. 1), 13, 14, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 a 28.

Ministerstvo dopravy Slovenskej republiky sa rozhodlo udeliť predmetné výnimky najmä na základe skutočnosti, že železničné podniky pôsobiace na našom dopravnom trhu ešte nie sú pripravené plniť všetky ustanovenia Nariadenia, pričom prechodné obdobie, na ktoré sú udelené výnimky, by malo slúžiť na zvýšenie ich súladu s Nariadením.

III. Postup vybavovania sťažností

Postup pre vybavovanie sťažností Dopravným úradom:

V prípade porušenia práv cestujúci podá sťažnosť dopravcovi, ktorý má povinnosť odpovedať do 1 mesiaca. V odôvodnených prípadoch musí byť cestujúci informovaný, že odpoveď dostane najneskôr do 3 mesiacov od dátumu prijatia sťažnosti.

Ak dopravca sťažovateľovi neodpovedal v lehote do 1 mesiaca alebo dostal neuspokojivú odpoveď, môže podať sťažnosť priamo na Dopravný úrad v lehote 3 mesiacov odvtedy, čo mu bola doručená informácia o zamietnutí pôvodnej sťažnosti alebo uplynula lehota na vybavenie sťažnosti dopravcom.

Dopravný úrad, ako vnútroštátny orgán, zodpovedá za presadzovanie Nariadenia vo vzťahu k cestujúcim v nasledovných oblastiach:

- nediskriminácie v prepravných podmienkach a ponuke cestovných lístkov okrem sociálnych taríf,
- zodpovednosti za cestujúcich a batožinu,
- práva cestujúcich v prípade nehody s dôsledkom úmrtia, zranenia alebo straty či poškodenia batožiny,
- kompenzácie pri odrieknutí alebo meškaní spoja
- informácie pre cestujúcich v prístupnej forme a včas,
- pomoc pre cestujúcich so zdravotným postihnutím a zníženou pohyblivosťou,
- zodpovednosť za osobnú bezpečnosť cestujúcich,
- dohľad nad riešením sťažností.

Zakúpením cestovného lístka súčasne cestujúci pristupuje na obchodné podmienky železničného podniku, ktorého súčasťou je aj jeho prepravný poriadok. Na základe toho Dopravný úrad zohľadňuje pri riešení sťažností aj prepravný poriadok a súčasne vyhodnocuje súlad prepravného poriadku s Nariadením.

Vybavovanie sťažností cestujúcich prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov:

[Slovenská obchodná inšpekcia](#)

[Spoločnosť ochrany spotrebiteľov \(S.O.S\)](#)

[Združenie na ochranu práv občana - AVES](#)

Podrobné informácie ohľadne postupov alternatívneho riešenia sporov sú uvedené na nasledovnom odkaze:

<https://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies>

Rozhodnutia vydané Dopravným úradom sú záväzné.

Formulár na podávanie sťažností sa nachádza na webovom sídle Dopravného úradu:

<https://drahy.nsat.sk/regulacia-na-zeleznicnych-drahach/prava-a-povinnosti-cestujucich/prava-cestujuceho/>.

Cestujúci sú primerane informovaní o možnostiach podávania sťažností železničným podnikom, manažérovi infraštruktúry, ktorý je v podmienkach Slovenskej republiky súčasne aj manažerom staníc v zmysle Nariadenia (ďalej len „manažér stanice“), prípadne Dopravnému úradu na ich webových sídlach prípadne prostredníctvom informácií, ktoré sú zverejnené na železničných staniciach alebo priamo vo vlakoch. Vyhodnocovanie miery vedomia cestujúcich o ich právach nie je v možnostiach Dopravného úradu.

Postup pre vybavovanie sťažností, ktorý je v súlade s článkom 28 ods. 2 Nariadenia, je zverejnený na webovom sídle Dopravného úradu pod nasledovným odkazom:

<https://drahy.nsat.sk/regulacia-na-zeleznicnych-drahach/prava-a-povinnosti-cestujucich/prava-cestujuceho/>.

IV. Štatistika sťažností

Sťažnosti, ktoré Dopravný úrad riešil v období, za ktoré je spracovaná táto správa o činnosti, sa týkali nasledovných oblastí:

Rok 2023

Sťažnosť č. 1 – reklamácia na výšku vrátenia cestovného z dôvodu meškania vlaku.

Sťažnosť č. 2 – preskúmanie obchodných podmienok zákazníckeho konta.

Sťažnosť č. 3 – zamietnutá kompenzácia vo výške 25% z celkovej ceny cestovného.

Sťažnosť č. 4 – žiadosť o preplatenie cesty pri presune na inú železničnú stanicu z dôvodu zmeny východiskovej stanice vlaku.

Sťažnosť č. 5 – vrátenie cestovného za odrieknutý spoj.

Rok 2024

Sťažnosť č. 1 – neposkytnutie informácií o meškajúcich a zrušených spojoch.

Sťažnosť č. 2 – nárok na vrátenie cestovného z dôvodu meškania vlaku.

Sťažnosť č. 3 – sťažnosť a informovanie sa ohľadom „vysokých“ cien pri cezhraničných cestách.

Sťažnosť č. 4 – nárok na vrátenie cestovného z dôvodu meškania vlaku.

Sťažnosť č. 5 – nízka teplota vo vlaku.

Sťažnosť č. 6 – sťažený prestup medzi vlakovými spojmi.

Sťažnosť č. 7 – žiadosť o zmenu cestovného lístka na neskorší termín pri oznámenom meškaní vlaku.

Tabuľka 4.1 – Štatistické údaje o sťažnostiach predložených vnútroštátnemu orgánu presadzovania práva

Rok	Počet sťažností	Dôvod sťažnosti						
		Zmluva o preprave, informácie a cestovné lístky (kapitola II)	Zodpovednosť železničného podniku za cestujúcich a ich batožinu (kapitola III)	Meškania, zmeškané prípoje a odrieknutia spojov (kapitola IV)	Osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou (kapitola V)	Bezpečnosť, sťažnosti a kvalitné služby (kapitola VI)	Informácie pre cestujúcich o ich právach (kapitola VII, článok 30)	Ostatné
Od 1. januára do 31. decembra 2023	5	4		1				
Od 1. januára do 31. decembra 2024	7	1		3		1	1	1

V. Sankcie

Informácie o pravidlách týkajúcich sa sankcií

Vnútroštátna legislatíva rieši oblasť sankcií nasledovne:

V časovom období do 31.12.2023 bolo platné znenie ustanovenia § 43 ods. 10 písm. c) zákona č. 514/2009 Z. z. o doprave na dráhach v znení neskorších predpisov, v zmysle ktorého orgán dohľadu uloží pokutu do 1 000 eur dráhovému podniku za nedodržiavanie práva cestujúcich podľa Nariadenia.

V časovom období od 01.01.2024 platí znenie ustanovenia § 41 ods. 1 písm. r) zákona č. 332/2023 Z. z. o verejnej osobnej doprave a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v zmysle ktorého orgán dohľadu uloží pokutu od 100 eur do 5 000 eur za nedodržiavanie práva cestujúcich podľa Nariadenia.

Informácie a štatistiky o sankciách

V sledovanom období Dopravný úrad neuložil žiadne sankcie.

VI. Opatrenia prijaté na vykonávanie a monitorovanie Nariadenia

Základným nástrojom kontrolnej činnosti je výkon odborných dozorov poverenými zamestnancami.

Vykonávanie a monitorovanie kapitoly V. týkajúcej sa prístupnosti a informácií, ako aj článkov 23 a 24 týkajúcich sa pomoci a podmienok, za ktorých sa poskytuje:

Dopravný úrad vykonáva dozor v tejto oblasti a monitoruje nediskriminačné pravidlá prístupu priamo na železničných staniciach spolu s poskytovaním informácii zo strany železničného podniku alebo manažéra stanice, a to nielen cielene, ale aj v rámci výkonu iných dozorov a kontrol.

V časovom období do 06.06.2023:

Podľa článku 21 a 22 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady č. 1371/2007 z 23. októbra 2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave sa uskutočnil štátny odborný dozor na železničnej stanici (ďalej len „ŽST“) Spišská Nová Ves a ŽST Margecany.

Podľa článku 22 ods. 3 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady č. 1371/2007 z 23. októbra 2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave sa uskutočnil štátny odborný dozor na ŽST Ťahanovce.

V časovom období od 07.06.2023:

Podľa článku 21 Nariadenia sa uskutočnil odborný dozor v oblasti pravidiel prístupu vo vzťahu k preprave osôb so zdravotným postihnutím so zameraním na zabezpečenie poskytovania pomocných zariadení na nástup a výstup (zdvíhacie plošiny pre osoby so zníženou pohyblivosťou). Dopravný úrad kontroluje poskytovanie informácií pre cestujúcich ako aj pre osoby so zníženou pohyblivosťou (PRM) na webových sídlach železničných podnikov a manažéra stanice. Prístupnosť staníc je posudzovaná v súlade s nariadením Komisie (EÚ) č. 1300/2014 z 18. novembra 2014 o technických špecifikáciách interoperability týkajúcich sa prístupnosti železničného systému Únie pre osoby so zdravotným postihnutím a osoby so zníženou pohyblivosťou.

V roku 2024 boli uskutočnené nasledovné odborné dozory:

Podľa článku 23 Nariadenia sa uskutočnil odborný dozor v Železničnej spoločnosti Slovensko, a.s. vo vlaku IC 44 a Ex 621 Tatran.

Podľa článku 23 a 24 Nariadenia sa uskutočnil odborný dozor v ŽST Rimavská Sobota, ŽST Zvolen os. st. a ŽST Bratislava – Petržalka.

Za kontrolované obdobie neboli zistené závažné pochybenia zo strany železničného podniku alebo manažéra stanice v spojení s článkami 23 a 24.

Vykonávanie a monitorovanie článku 26 o odbornej príprave v oblasti zdravotného postihnutia:

Dopravný úrad informoval železničné podniky formou listu o tejto novej povinnosti a prvý dozor v tejto oblasti bude vykonaný v roku 2025.

Vykonávanie a monitorovanie článkov 18, 19 a 20 o náhrade a presmerovaní, náhrade a pomoci v prípade zrušenia alebo meškania odchodu:

Výnimky vydané Ministerstvom dopravy Slovenskej republiky pre oblasť vnútroštátnej dopravy sa týkajú článkov 18, 19 a 20.

Vykonávanie a monitorovanie článku 30 o informáciách o právach cestujúcich:

Dopravný úrad priebežne monitoroval a kontroloval železničné podniky a ich prepravné poriadky, ktoré majú dopravcovia zverejnené na svojich webových sídlach.

Vykonávanie a monitorovanie článku 33 o vybavovaní sťažností:

Dopravný úrad vykonával odborný dozor a sledoval webové sídla jednotlivých dopravcov v oblasti monitorovania mechanizmov vybavovania sťažností.

VII. Záver a vývoj pozorovaný od predchádzajúceho podávania správ

Dopravný úrad si v priebehu hodnoteného obdobia dôsledne plnil úlohu vnútroštátneho orgánu zodpovedného za presadzovanie práv cestujúcich v železničnej doprave podľa Nariadenia. V rámci svojej pôsobnosti zabezpečoval odborný dozor, vykonával monitorovanie dodržiavania povinností dopravcov a poskytoval metodickú a poradenskú podporu zainteresovaným subjektom.

V sledovanom období boli realizované viaceré odborné dozory, ktoré boli vykonané v plnom súlade s ustanoveniami Nariadenia, osobitne s ohľadom na kapitoly týkajúce sa práv cestujúcich so zdravotným postihnutím a zníženou pohyblivosťou, informovanosti cestujúcich, ako aj vybavovania sťažností. Tieto dozory potvrdili plnenie povinností zo strany železničných podnikov a manažéra stanice, pričom závažné pochybenia neboli identifikované.

Viacere ustanovenia Nariadenia sú na vnútroštátnej úrovni v súčasnosti predmetom výnimiek. Udelené výnimky reflektujú aktuálny stav technickej pripravenosti a finančnej kapacity dopravcov na Slovensku ako aj stavu železničnej infraštruktúry. Dopravný úrad zároveň považuje tieto výnimky za dočasné riešenie, ktoré by nemalo ohrozovať dlhodobý cieľ zosúladenia národnej praxe s požiadavkami EÚ.

V rámci činnosti Dopravného úradu bol v sledovanom období zaznamenaný mierny nárast počtu prijatých sťažností zo strany cestujúcich. Tento vývoj považuje Dopravný úrad za prejav rastúceho povedomia verejnosti o ich právach, ako aj zlepšenej informovanosti o možnostiach ochrany práv cestujúcich prostredníctvom vnútroštátneho orgánu presadzovania práva.

Identifikované boli aj niektoré systémové výzvy, ako napríklad nedostatočná komunikácia menších dopravcov s manažérom stanice napriek jeho aktívnej iniciatíve. Dopravný úrad plánuje tejto oblasti venovať zvýšenú pozornosť v nasledujúcom období.

Správa predkladá súhrn zistení s cieľom zabezpečiť efektívne a primerané uplatňovanie Nariadenia v podmienkach Slovenskej republiky. Dopravný úrad bude naďalej naplňovať svoje úlohy v oblasti ochrany práv cestujúcich a posilňovania dôvery verejnosti v železničnú dopravu, s dôrazom na transparentnosť, dostupnosť a kvalitu služieb. V tejto súvislosti, na základe skúseností aplikačnej praxe v podmienkach Slovenskej republiky Dopravný úrad pripraví legislatívny návrh na úpravu vnútroštátnej legislatívy tak, aby uplatňovanie Nariadenia bolo možné vykonávať efektívnejšie.