

Joanna Raczyńska

Ochrona praw pasażera w nowym rozporządzeniu III pakietu kolejowego Unii Europejskiej

Otwarcie granic między państwami członkowskimi Unii Europejskiej i zwiększeniu oferty transportowej towarzyszył brak ochrony praw pasażera, tj. brak prawodawstwa wspólnotowego, które niezależnie od środka transportu, z jakiego korzystali pasażerowie zapewniałoby im skuteczną ochronę prawną. Jest to istotne, ponieważ pasażer jest słabszą stroną umowy transportowej i jego prawa powinny podlegać ochronie.

Pierwszym dokumentem, który dostrzega pasażerów, jako główny element systemu transportowego jest Biała Księga Komisji Europejskiej z 2001 r. [1] W rozdziale tego dokumentu *Transport z ludzką twarzą* jest zapis mówiący, że „...transport jest nie tylko towarem podlegającym prawom rynku, ale także usługą w interesie ogólnym całego społeczeństwa”. Komisja Europejska uznając, że „pasażerowie muszą mieć możliwość powoływania się na swoje prawa zarówno w kontaktach z firmą transportową, jak i ze służbą publiczną” przyjęła jako swój cel, opracowanie w ciągu następnego dziesięciu lat przepisów regulujących prawa pasażera w Unii Europejskiej, w pierwszej kolejności w transporcie lotniczym, rozszerzając następnie środki ochrony pasażerów Wspólnoty na inne gałęzie transportu, w tym również transport kolejowy. W tym ostatnim przypadku uznano również, że podniesienie jakości i efektywności kolejowych usług pasażerskich może zwiększyć udział transportu kolejowego w stosunku do innych środków transportu.

Praktycznie we wszystkich gałęziach transportu, z wyjątkiem miejskiego, istnieją międzynarodowe uregulowania, stanowiące dobrowolne zobowiązania przewoźników danego sektora do zapewnienia pasażerom określonych praw. Tak dzieje się w transporcie lotniczym [2], drogowym [3] czy kolejowym [4].

Jednak Komisja Europejska uznała, że dobrowolne porozumienia uczestników rynku transportowego nie są wystarczające oraz, że brak prawodawstwa wspólnotowego, w pewnych trudnych i nierzadko skomplikowanych okolicznościach powoduje, że pasażerowie podlegają mało skutecznym przepisom krajowym poszczególnych państw członkowskich. W opinii Komisji pasażer podróżujący na trasach międzynarodowych nie będąc objęty żadną skuteczną ochroną prawną podlega obowiązkom w obcym dla siebie kraju, co w praktyce pozbawia go możliwości dochodzenia swoich praw, poza odwołaniem się do sądów krajowych, co jest często długotrwałe, niepewne i kosztowne.

Mając zatem na uwadze potrzebę uregulowania tych kwestii Komisja Europejska przygotowała w marcu 2004 r. projekt stosownego rozporządzenia, podkreślając przy tym, że kolejowy transport pasażerski był dotychczas wyłączony z obszaru legislacji Wspólnoty w tym zakresie.

Po ponad trzyletnich pracach nad tym projektem w Radzie Unii Europejskiej i Parlamencie Europejskim przyjęto stosowne rozporządzenie [5], mające na celu poprawę sytuacji poprzez ustanowienie zasad zapewniających ochronę praw pasażerów i stworzenie możliwości ich pełnego egzekwowania.

Przedmiot i zakres stosowania

Rozporządzenie ustanawia unijne przepisy w odniesieniu do:

- informacji, dostarczanych przez przedsiębiorstwa kolejowe, zawierania umów z pasażerem, wystawiania biletów i wdrażania komputerowego systemu informacji i rezerwacji w transporcie kolejowym;
- odpowiedzialności przedsiębiorstw kolejowych i ich obowiązku ubezpieczenia od odpowiedzialności wobec pasażerów oraz za ich bagaż;
- obowiązków przedsiębiorstw kolejowych wobec pasażerów w przypadku opóźnień;
- ochrony i pomocy zapewnianej osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podróżującym koleją;
- określenia i monitorowania norm jakości obsługi w odniesieniu do połączeń, kontroli zagrożeń bezpieczeństwa osobistego pasażerów oraz rozpatrywania skarg;
- ogólnych zasad dotyczących egzekwowania przepisów.

Stosowanie się do zapisów rozporządzenia dotyczy terenu całej Wspólnoty w odniesieniu do wszelkich podróży i usług kolejowych wykonywanych przez przedsiębiorstwa kolejowe, które posiadają stosowną licencję [6].

Wprowadzono jednak kilka zastrzeżeń. Po pierwsze w chwili wejścia rozporządzenia obowiązuje bezwzględne przestrzeganie przepisów w nim zawartych dotyczące:

- zapewnienia osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej dostępu do podróżowania koleją oraz informacji o dostępności przewozów kolejowych oraz o warunkach dostępu do taboru kolejowego i pomieszczeń w pociągach;
- prawa osób zamierzających nabyć bilety na podróż koleją do uczynienia tego bez niepotrzebnych trudności;
- odpowiedzialności przedsiębiorstw kolejowych za pasażerów i ich bagaż;
- wymogu, aby przedsiębiorstwa kolejowe były odpowiednio ubezpieczone;
- przyjęcia przez przedsiębiorstwa kolejowe odpowiednich środków w celu zapewnienia pasażerom osobistego bezpieczeństwa na stacjach kolejowych i w pociągach; a także zarządzania ryzykiem.

Uznano jednak, że przedsiębiorstwa kolejowe w niektórych państwach członkowskich mogą mieć trudności przy stosowaniu

przepisów rozporządzenia w chwili ich wejścia w życie. Dlatego też rozporządzenie przewiduje możliwość udzielania w przejrzysty i niedyskryminujący sposób na okres 5 lat czasowych zwolnień ze stosowania jego przepisów, dotyczących krajowych kolejowych usług pasażerskich w wewnętrznym dalekobieżnym ruchu kolejowym. Zwolnienie to jednak nie może obejmować wymienionych przepisów, obowiązujących w każdym przypadku. Pięcioletni okres zwolnienia może być dwukrotnie przedłużony, za każdym razem na okres nieprzekraczający 5 lat.

Ponadto zwolnienie może dotyczyć określonych usług lub tras, ze względu na fakt, że znacząca część połączenia wykonywana jest poza Wspólnotą, tj. istotna część kolejowej usługi pasażerskiej, w tym co najmniej jeden planowany przystanek na stacji, ma miejsce poza Wspólnotą.

Państwo członkowskie może również zwolnić ze stosowania rozporządzenia, z wyłączeniem wymienionych powyżej przepisów stosowanych obligatoryjnie, w każdym przypadku, gdy usługi pasażerskie mają inny charakter niż usługi dalekobieżne. Należą do nich usługi miejskie, podmiejskie i regionalne. Rozróżnienie tych usług dokonywane jest na podstawie definicji zawartych w dyrektywie z 1991 r. [7]. Przy stosowaniu tych definicji uwzględnia się takie kryteria, jak: odległość, częstotliwość usług, liczba planowanych przystanków, stosowany tabor kolejowy, system sprzedaży biletów, różnice w liczbie pasażerów w godzinach szczytu i poza godzinami szczytu, kody pociągów i rozkłady jazdy.

Wprowadzając opisane zwolnienia państwo członkowskie obowiązane jest do powiadomienia Komisji Europejskiej, a ta – jeśli uzna, że są one niezgodne z rozporządzeniem – podejmuje stosowne działania. Komisja najpóźniej 5 lat od wejścia w życie rozporządzenia, tj. 3.12.2014 r., przedstawi również Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie dotyczące zwolnień przyznanych przez poszczególne państwa członkowskie.

Umowa transportu, bilety

Uznając, że wzmocnienie praw pasażerów w ruchu kolejowym powinno opierać się na istniejącym systemie prawa międzynarodowego w tej dziedzinie, zawartym w *Przepisach ujednoczonych o umowie międzynarodowego przewozu osób i bagażu kolejami* (CIV) [4] uwzględniono wyciąg z tych przepisów, który stanowi załącznik nr 1 do rozporządzenia.

W rozporządzeniu stwierdza się, że zobowiązania wobec pasażerów z niego wynikające nie podlegają ograniczeniu lub wyłączeniu, zwłaszcza na mocy klauzul zawartych w umowie transportowej. Przedsiębiorstwa kolejowe mogą natomiast oferować pasażerom warunki umowne, korzystniejsze od tych, określonych w rozporządzeniu.

Sposób zawierania i realizacji umowy przewozu oraz wystawiania biletów określa przywołany we wspomnianym załączniku tytuł II i III CIV.

W tytule II określa się, że zawarcie umowy przewozu stanowi zobowiązanie przewoźnika do przewiezienia podróżnego oraz, odpowiednio jego bagażu i pojazdów, do miejsca przeznaczenia oraz do ich wydania w miejscu przeznaczenia. Potwierdzeniem zawarcia takiej umowy jest jeden lub kilka biletów na przewóz, które wydawane są podróżnemu. Bilet może być sporządzony w formie elektronicznego zapisu danych, które mogą być przekształcone w formę pisemną. W przypadku odwołania pociągu lub utraty połączenia, przewoźnik zobowiązany jest w danym wypadku poświadczyc ten fakt na bilecie.

W tej części załącznika mowa jest również o obowiązkach podróżnego. Otrzymując bilet jest on zobowiązany do sprawdzenia czy został on wystawiony zgodnie z jego wskazówkami. Ponadto rozpoczynając podróż musi on być zaopatrzony w ważny bilet na przejazd i okazać go podczas kontroli biletów. Ogólne warunki przewozu mogą stanowić, że jeśli podróżny nie może okazać ważnego biletu, obowiązany jest oprócz opłaty za przejazd do uiszczenia dopłaty. W przypadku, jeśli odmawia on natychmiastowego wniesienia opłaty za przejazd lub dopłaty może być usunięty z pociągu.

Ponadto ogólne warunki przewozu powinny określać czy i na jakich zasadach dokonuje się zwrotu opłaty. Mogą one również przewidywać wyłączenie z przewozu lub możliwość usunięcia w czasie podróży osób stanowiących zagrożenie dla bezpieczeństwa i prawidłowego funkcjonowania ruchu lub dla bezpieczeństwa pozostałych podróżnych oraz osób, które w sposób niedopuszczalny są uciążliwe dla innych podróżnych. Osoby te nie mają prawa żądać zwrotu opłaty za bilet ani opłaty uiszczoną za przewóz ich bagażu.

W tytule III podane są przepisy dotyczące przewozu bagażu ręcznego, zwierząt, przesyłek bagażowych i pojazdów samochodowych. Szczegółowo określają one warunki przewozu bagażu ręcznego i zwierząt, w tym wyłączenie z przewozu takiego bagażu czy zwierząt, które mogą być uciążliwe dla pasażerów lub spowodować szkodę. Przepisy zawarte w załączniku podają również zasady obowiązujące przy nadawaniu, przewożeniu i wydawaniu przesyłek bagażowych i pojazdów.

W tekście rozporządzenia rozszerza się powyższe zapisy o umożliwienie pasażerom za opłatą przewozu rowerów w pociągu. Warunkiem jest jednak aby umożliwiał to tabor, aby były one łatwe do przemieszczenia oraz nie zakłócały świadczenia usługi przewozowej.

Uznając również za niezbędne rozszerzenie zakresu stosowania rozporządzenia w stosunku do przepisów CIV tak, aby zapewnić ochronę nie tylko pasażerom w międzynarodowym, ale także w krajowym ruchu kolejowym, dokument ten wskazuje zobowiązania przedsiębiorstw kolejowych oraz sprzedawców biletów odnośnie oferowania sprzedaży biletów i rezerwacji. Dystrybucja biletów przez przedsiębiorstwa kolejowe może odbywać się z wykorzystaniem jednego z następujących sposobów sprzedaży: kas lub automatów biletowych, za pośrednictwem telefonu, internetu czy innych powszechnie dostępnych technologii informacyjnych lub w pociągu. W przypadku umów o świadczenie usług publicznych, przedsiębiorstwa kolejowe rozprowadzają bilety za pośrednictwem kas lub automatów biletowych bądź w pociągu.

Jeśli natomiast na stacji początkowej nie ma kas ani automatów biletowych, pasażerowie muszą zostać poinformowani o najbliższej stacji kolejowej lub miejscu, w którym się one znajdują lub o możliwości i sposobie dokonania zakupu biletu telefonicznie, za pośrednictwem internetu lub w pociągu.

Jednak możliwość nabycia biletów w pociągu może być przez przedsiębiorstwo kolejowe ograniczona lub wyłączona w trzech przypadkach, tj. jeśli obowiązuje wcześniejsza rezerwacja, jeśli istnieją inne, uzasadnione względy handlowe lub jeśli mamy do czynienia ze względami bezpieczeństwa i zwalczania nadużyć.

W rozporządzeniu zwraca się również uwagę, że przedsiębiorstwa kolejowe powinny współpracować w celu ułatwienia transferu pasażerów w ruchu kolejowym między przewoźnikami poprzez

zapewnienie, kiedy tylko jest to możliwe, sprzedaży biletów bez pośrednich.

Informacje dla pasażera

Zgodnie z zapisami rozporządzenia prawa pasażera w ruchu kolejowym obejmują otrzymywanie informacji dotyczących połączenia zarówno przed podróżą, jak i w jej trakcie. O ile to tylko możliwe, przedsiębiorstwa kolejowe i sprzedawcy biletów powinni przekazywać te informacje z odpowiednim wyprzedzeniem i jak najszybciej. Ponadto informacje powinny być dostarczane w najbardziej odpowiedniej formie. Szczególna uwaga powinna być poświęcona potrzebom osób z upośledzeniem słuchu lub wzroku. Bardziej szczegółowe wymagania dotyczące sposobu przekazywania informacji o podróży osobom z ograniczoną zdolnością poruszania się określone zostały w Technicznej Specyfikacji Interoperacyjności (TSI) *Dostępność dla osób o ograniczonych możliwościach ruchowych* przyjętej decyzją Komisji Europejskiej w grudniu 2007 r.

Minimalny zakres informacji dostarczanych przed podróżą na żądanie pasażera przez przedsiębiorstwo kolejowe lub sprzedawcę biletu określa część I załącznika nr 2 do rozporządzenia. Do informacji tych należą między innymi ogólne warunki umów, rozkłady jazdy i warunki odbycia najszybszej podróży oraz warunki najniższych opłat za przewóz, warunki dostępu i dostosowanie pociągu do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej, dostępność miejsc w wagonach dla palących i dla niepalących w 1 i 2 klasie oraz w kuszetkach i wagonach sypialnych, działania mogące przerwać lub opóźnić połączenia.

W części II tego załącznika wyspecyfikowane są natomiast informacje, które przedsiębiorstwo kolejowe ma obowiązek dostarczyć pasażerowi w trakcie podróży. Są to informacje na temat usług świadczonych w pociągu, następnej stacji, opóźnienia, głównych możliwości przesiadek, kwestii bezpieczeństwa i ochrony.

Obowiązkiem przedsiębiorstw kolejowych lub organów odpowiedzialnych za umowy o świadczenie publicznej usługi kolejowej jest również podanie do wiadomości publicznej, przy wykorzystaniu odpowiednich środków, informacji o zaprzestaniu obsługi połączeń, przed ich wejściem w życie.

Rozporządzenie uznaje, że dostarczanie informacji i wystawianie biletów pasażerom w ruchu kolejowym powinno być ułatwione poprzez dostosowanie systemów komputerowych do wspólnych wymogów. Przedsiębiorstwa kolejowe i sprzedawcy biletów powinny korzystać z komputerowego systemu informacji i rezerwacji w transporcie kolejowym (KSIRTK), który ma zostać utworzony przy zastosowaniu procedur, o których mowa w rozporządzeniu.

System ten zawierać będzie informacje o połączeniach kolejowych oferowanych przez przedsiębiorstwa kolejowe. Informacje te dotyczyć będą rozkładów jazdy połączeń pasażerskich, dostępności miejsc w tych połączeniach, opłat i warunków specjalnych, dostępności pociągów dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz urządzeń do dokonywania rezerwacji lub wystawiania biletów lub biletów bezpośrednich w zakresie, w jakim część lub wszystkie te urządzenia są udostępniane użytkownikom.

Komisja Europejska, na wniosek Europejskiej Agencji Kolejowej (ERA), przyjmie do 3 grudnia 2010 r. podsystem Technicz-

nych Specyfikacji Interoperacyjności dotyczący aplikacji telematycznych dla usług pasażerskich. Dalsze wdrażanie systemów informacji o podróży oraz rezerwacji powinno odbywać się zgodnie z wyżej wymienioną specyfikacją, umożliwiając dostarczanie informacji wymienionych w załączniku do rozporządzenia, oraz wystawianie biletów zgodnie z rozporządzeniem.

Przedsiębiorstwa kolejowe dostosują swoje systemy KSIRTK do wymagań określonych w wspomnianej wyżej specyfikacji, zgodnie z planem rozmieszczenia w niej określonym, jednakże z zastrzeżeniem przepisów dyrektywy 95/46/WE [8], ani przedsiębiorstwo kolejowe, ani sprzedawca biletów nie ujawniają innym przedsiębiorstwom kolejowym lub sprzedawcom biletów informacji, dotyczących osób, które odnoszą się do poszczególnych rezerwacji.

Odpowiedzialność przewoźników za pasażerów oraz ich bagaż

Rozporządzenie, wykorzystując zapisy zawarte we wcześniejszych wspomnianych *Przepisach ujednoczonych o umowie międzynarodowego przewozu osób i bagażu kolejami* (CIV) [4], w załączniku nr 1 określa prawa pasażerów do odszkodowania oraz odpowiedzialność przedsiębiorstwa kolejowego wobec pasażerów (Tytuł IV, rozdział I) oraz za ich bagaż (Tytuł IV, rozdział III).

Odpowiedzialność wobec pasażerów

Ża szkody powstałe w wyniku śmierci, zranienia lub wszelkiego innego naruszenia fizycznego lub umysłowego stanu zdrowia podróżnego, spowodowane wypadkiem w ruchu kolejowym, powstałego podczas przebywania podróżnego w wagonie albo przy wsiadaniu lub wysiadaniu z wagonu, przysługuje mu odszkodowanie.

W przypadku śmierci podróżnego odszkodowanie obejmuje wszelkie niezbędne koszty, spowodowane śmiercią podróżnego, a w szczególności koszty przewozu zwłok i wydatki związane z pogrzebem. Jeżeli, z powodu śmierci podróżnego, osoby, wobec których miał on lub mógłby mieć ustawowy obowiązek alimentacyjny, zostały go pozbawione, otrzymują odszkodowanie za tę stratę. Natomiast roszczenia o odszkodowania osób pozostających na utrzymaniu podróżnego, bez ustawowego obowiązku alimentacyjnego, podlegają prawu krajowemu.

W przypadku uszkodzeń ciała lub wszelkiego innego naruszenia fizycznego lub umysłowego stanu zdrowia podróżnego odszkodowanie obejmuje wszelkie niezbędne koszty, a w szczególności koszty leczenia i transportu, jak również zadośćuczynienie stratom finansowym powstałym na skutek całkowitej lub częściowej utraty zdolności do pracy lub na skutek zwiększonych potrzeb spowodowanych wypadkiem.

Załącznik do rozporządzenia określa także formę i wysokość odszkodowania za śmierć lub zranienie pasażera. I tak odszkodowanie powinno być wypłacone w formie pieniężnej, jeśli natomiast prawo krajowe dopuszcza przyznanie renty, odszkodowanie uiszcza się w tej właśnie formie, jeśli żąda tego poszkodowany podróżny lub osoby uprawnione.

Wysokość przyznanego odszkodowania określa prawo krajowe, jednakże ustala się dla każdego podróżnego górną jego granicę w wysokości 175 tys. jednostek obrachunkowych jako kwotę jednorazową lub jako rentę roczną odpowiadającą tej sumie (jeżeli prawo krajowe przewiduje granicę maksymalną o niższej wysokości).

Jednostka obrachunkowa – zgodnie z art. 9 konwencji COTIF – jest to Specjalne Prawo Ciągnięcia (*Special Drawing Rights* – SDR) zdefiniowane przez Międzynarodowy Fundusz Walutowy. SDR to międzynarodowa jednostka rozrachunkowa mająca charakter pieniądza bezgotówkowego. Początkowo wartość jednostki SDR wyznaczana była jako wartość 0,888671 g czystego złota, a od 1974 r. wyznaczana jest na podstawie koszyka walutowego składającego się obecnie z euro, jena japońskiego, funta szterlinga i dolara amerykańskiego. Według kursu średniego NBP z 25 lutego 2008 r. 1 XDR = 3,8150 zł.

Przewoźnik jest zwolniony z odpowiedzialności w trzech sytuacjach, tj. jeśli wypadek:

- 1) spowodowany został przez okoliczności zewnętrzne w stosunku do ruchu kolei, których przewoźnik mimo zastosowania niezbędnej w powstałej sytuacji staranności nie mógł uniknąć, ani których skutkom nie mógł zapobiec,
- 2) nastąpił z winy podróżnego,
- 3) spowodowany został zachowaniem się osoby trzeciej (nie jest nią inny przedsiębiorca, eksploatujący tę samą linię kolejową) oraz jeśli przewoźnik mimo zastosowania nakazanej sytuacji staranności nie mógł uniknąć takiego zachowania się i którego skutkom nie mógł zapobiec.

Ponadto przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za śmierć i zranienie podróżnych, jeśli doszło do nich podczas przewozu, który zgodnie z umową przewozu nie był przewozem kolejowym. Nie dotyczy to przypadku, jeśli wskutek wyjątkowych okoliczności, ruch kolejowy jest czasowo przerwany i podróżni są przewożeni innymi środkami transportu.

Zgodnie z zapisami rozporządzenia, nawet jeżeli przedsiębiorstwo kolejowe kwestionuje swoją odpowiedzialność za uszkodzenia ciała przewożonego przez siebie pasażera, podejmie ono wszelkie racjonalne środki w celu udzielenia pomocy pasażerowi, który dochodzi odszkodowania od osób trzecich.

Uznając, że niezbędne jest zapewnienie ofiarom i osobom będącym na ich utrzymaniu pomocy finansowej na zaspokojenie ich krótkoterminowych potrzeb w okresie następującym bezpośrednio po wypadku, rozporządzenie wprowadza uzupełniająco w stosunku do zapisów załącznika nr 1 zobowiązanie przedsiębiorstwa kolejowego do wypłaty zaliczki w przypadku śmierci lub zranienia pasażera. Zaliczka powinna być wypłacona niezwłocznie i nie później niż 15 dni od ustalenia osoby uprawnionej do odszkodowania. Wysokość zaliczki powinna zaspokoić bieżące potrzeby finansowych, proporcjonalnie do odniesionej szkody, ale nie może być niższa niż 21 tys. euro na pasażera.

Ze względu na fakt, że zaliczka nie stanowi uznania odpowiedzialności, może być potrącona z kolejnych wypłacanych kwot, ale nie podlega zwrotowi. Wyjątek stanowią dwa przypadki, tj. gdy szkoda powstała na skutek zaniedbania ze strony pasażera lub z jego winy albo gdy osoba, która otrzymała zaliczkę nie była uprawniona do odszkodowania.

Odpowiedzialność za bagaż

W tytule IV, rozdziale III, załącznika nr 1 zawarte są przepisy dotyczące odpowiedzialności przewoźnika za szkody powstałe podczas przewozu bagażu ręcznego, zwierząt, przesyłek bagażowych i pojazdów samochodowych.

W razie śmierci lub zranienia podróżnego, przewoźnik odpowiada również za szkodę wynikłą na skutek uszkodzenia bądź całkowitej lub częściowej utraty rzeczy, które podróżny będący ofia-

ram wypadku miał przy sobie lub wiół ze sobą jako bagaż ręczny; dotyczy to również zwierząt, które podróżny miał ze sobą. W pozostałych przypadkach odpowiedzialność przewoźnika za całkowitą lub częściową utratę rzeczy, bagażu ręcznego lub zwierząt, których nadzór spoczywa na podróżnym, jest jedynie wtedy, gdy szkoda wynika z winy przewoźnika. Wysokość odszkodowania ustalona została na 1400 jednostek obrachunkowych dla każdego podróżnego. Natomiast przewoźnik nie odpowiada za szkody powstałe wskutek nie zastosowania się podróżnego do przepisów celnych i przepisów innych władz administracyjnych.

Jeśli chodzi o przesyłki bagażowe, to odpowiedzialność przewoźnika odnosi się do szkody powstałej wskutek całkowitego lub częściowego zaginięcia lub uszkodzenia bagażu w czasie od przyjęcia go do przewozu aż do wydania, jak również za szkodę spowodowaną opóźnionym wydaniem. Zwolnienie z tej odpowiedzialności dotyczy sytuacji, gdy zaginięcie, uszkodzenie lub opóźnienie w wydaniu nastąpiło z winy podróżnego, z powodu wady własnej bagażu albo wskutek okoliczności, których przewoźnik nie mógł uniknąć i których skutkom nie mógł zapobiec.

Odszkodowanie w przypadku zaginięcia bagażu zależy od udowodnienia wysokości szkody. Jeśli ją dowiedziono, to odszkodowanie powinno być równe wysokości szkody, nie więcej jednak niż 80 jednostek obrachunkowych za brakujący kilogram brutto lub 1200 jednostek za sztukę bagażu. Jeśli nie, przewoźnik wypłaca kwotę zryczałtowaną, licząc po 20 jednostek obrachunkowych za brakujący kilogram brutto lub 300 jednostek za sztukę bagażu. Przewoźnik zobowiązany jest także do zwrotu opłaty za przewóz bagażu oraz opłat celnych, akcyzowych lub innych związanych z przewozem zagubionego bagażu.

Uszkodzenie bagażu również podlega odszkodowaniu. Jeśli cały bagaż doznał obniżenia wartości wskutek uszkodzenia – kwota odszkodowania nie może przewyższać tej wypłacanej w razie całkowitego zaginięcia. Natomiast, gdy obniżenie wartości dotyczy części uszkodzonego bagażu wypłata nie powinna przekraczać kwoty wypłacanej w razie zaginięcia części, która doznała obniżenia wartości.

Przewoźnik ponosi również odpowiedzialność za opóźnienie w wydaniu bagażu. Jest on zobowiązany do wypłaty odszkodowania za każde rozpoczęte 24 godz., licząc od chwili żądania wydania, nie dłużej jednak niż przez okres 14 dni. Jeśli osoba uprawniona udowodni, że wskutek opóźnienia powstała szkoda łącznie z uszkodzeniem bagażu, ma ona prawo do odszkodowania w wysokości nie przekraczającej 0,80 jednostki obrachunkowej za kilogram brutto lub 14 jednostek za sztukę bagażu wydanego z opóźnieniem. Przy braku udowodnienia szkody wypłacane jest odszkodowanie zryczałtowane w wysokości 0,14 jednostki za kilogram brutto lub 2,8 jednostek za sztukę bagażu.

Przepisy załącznika wskazują jeszcze na odpowiedzialność przewoźnika za przewóz pojazdu samochodowego, który towarzyszy podróżnemu. Jeśli z winy przewoźnika pojazd ten zostanie z opóźnieniem załadowany lub wydany, przewoźnik płaci odszkodowanie, pod warunkiem, że osoba uprawniona udowodni, że w wyniku tego powstała szkoda; przy czym kwota odszkodowania nie może przekraczać wysokości opłaty za przewóz pojazdu.

W sytuacji całkowitego lub częściowego zagubienia pojazdu, osoba uprawniona otrzymuje od przewoźnika odszkodowanie za udokumentowaną szkodę. Jest ono obliczane z uwzględnieniem aktualnej wartości pojazdu, które nie może przekraczać kwoty 8000 jednostek obrachunkowych. Przyczepa z ładunkiem lub bez

traktowana jest również jako pojazd. Natomiast, jeśli chodzi o przedmioty pozostawione w pojazdach lub znajdujące się w kontenerach-bagażnikach (np. w kontenerach na bagaż lub na narty), przymocowanych do pojazdu, przewoźnik odpowiada tylko za szkody wynikłe z jego winy. Łączna kwota odszkodowania nie może przekraczać 1400 jednostek obrachunkowych.

Uwzględniając obowiązek określony w dyrektywie 95/18/WE [6] dotyczący odpowiedzialności wobec pasażerów, uznano, że przedsiębiorstwa kolejowe powinny być zobowiązane do ubezpieczenia się lub zawarcia równoważnych umów od odpowiedzialności wobec pasażerów za wypadki w ruchu kolejowym.

Minimalna kwota ubezpieczenia w odniesieniu do przedsiębiorstw kolejowych powinna być przedmiotem przyszłego przeglądu i sprawozdania Komisji Europejskiej, która do 3 grudnia 2010 r. przedstawi je Parlamentowi Europejskiemu i Radzie. W razie potrzeby sprawozdanie to będzie uzupełniane odpowiednimi wnioskami lub zaleceniami w tej sprawie.

Opóźnienia, utrata połączeń oraz odwołania pociągów

Rozporządzenie określa system odszkodowań dla pasażerów w przypadku opóźnień, powiązany z odpowiedzialnością przedsiębiorstwa kolejowego, na takiej samej zasadzie jak załącznik CIV [4] do systemu międzynarodowego przewidzianego w konwencji COTIF, odnoszący się do praw pasażerów.

Odpowiedzialność przedsiębiorstwa kolejowego za opóźnienia, utratę połączeń oraz odwołania pociągów regulowana jest postanowieniami tytułu IV załącznika nr 1. Zgodnie z nimi przewoźnik odpowiada za szkody, jakie poniósł podróżny, jeżeli wskutek odwołania pociągu, jego opóźnienia, lub utraty połączenia przez podróżnego, podróż nie może być kontynuowana tego samego dnia. Szkody obejmują racjonalnie uzasadnione koszty spowodowane powiadomieniem osób oczekujących na podróżnego w miejscu przeznaczenia.

Zwolnienie przewoźnika od tej odpowiedzialności jest możliwe w następujących przypadkach:

- okoliczności zewnętrzne w stosunku do ruchu kolei, których przewoźnik mimo zastosowania niezbędnej staranności nie mógł uniknąć ani których skutkiem nie mógł zapobiec;
- wina podróżnego;
- zachowanie się osoby trzeciej (nie jest nią inne przedsiębiorstwo eksploatujące tę samą linię kolejową) oraz jeśli przewoźnik mimo zastosowania nakazanej staranności nie mógł uniknąć takiego zachowania się i którego skutkiem nie mógł zapobiec.

Rozporządzenie wzmocnia w stosunku do przepisów CIV prawa pasażerów do odszkodowania i pomocy w przypadku opóźnienia, utraty połączenia lub jego odwołania. Zostały one opisane poniżej. Argumentem dla takiego wzmocnienia, w szczególności w opinii Parlamentu Europejskiego, było stymulowanie rynku pasażerskich przewozów kolejowych z korzyścią dla pasażerów.

Zwrot kosztów biletu, zmiana trasy

Jeśli są uzasadnione powody aby przypuszczać, że opóźnienie przyjazdu pociągu przekroczy 60 min w stosunku do godziny określonej w umowie przewozu, pasażer może skorzystać z następujących, alternatywnych rozwiązań.

Po pierwsze może otrzymać zwrot pełnego kosztu biletu na warunkach, na jakich został opłacony, za część lub części niezrea-

lizowanej podróży oraz za część lub części już zrealizowane, jeżeli taka podróż jest już bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży. Zwrot jest dokonywany na takich samych warunkach jak wypłata odszkodowania za opóźnienie pociągu, które zostanie omówione poniżej. W odpowiednich przypadkach przedsiębiorstwo kolejowe zapewni połączenia powrotne do miejsca wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie.

Poza tym podróżny może zdecydować o kontynuowaniu lub zmianie trasy podróży przy porównywalnych warunkach przewozu, do miejsca docelowego w najbliższym dostępnym terminie lub w późniejszym terminie dla niego dogodnym.

Odszkodowanie za opóźnienie

Pasażer ma prawo zażądać od przedsiębiorstwa kolejowego, nie tracąc przy tym prawa do przewozu, odszkodowania za opóźnienie, za które nie otrzymał on zwrotu kosztów biletu.

Minimalna kwota takiego odszkodowania wynosi:

- 25% ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego od 60 do 119 min;
- 50% ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego 120 min lub więcej.

Odszkodowanie za opóźnienie oblicza się w stosunku do ceny, jaką pasażer faktycznie zapłacił za opóźnioną usługę.

Pasażer posiadający abonament lub kolejowy bilet okresowy, który napotyka na powtarzające się opóźnienia lub odwołania połączeń w okresie jego ważności, może dochodzić odpowiedniego odszkodowania zgodnie z warunkami przyznawania odszkodowań określonymi przez przedsiębiorstwa kolejowe, które określają kryteria dotyczące opóźnienia i sposób obliczania odszkodowania.

Jeśli umowa przewozu dotyczy podróży w obie strony, odszkodowanie za opóźnienie w podróży docelowej lub powrotnej obliczane jest na podstawie połowy ceny zapłaconej za bilet. Analogicznie, tj. proporcjonalnie do pełnej ceny biletu, obliczane jest odszkodowanie w przypadku każdej innej formy umowy przewozu, która pozwala na podróż na kilku kolejnych odcinkach trasy.

Natomiast przy obliczeniu czasu opóźnienia nie są uwzględniane te opóźnienia, co do których przedsiębiorstwo kolejowe może udowodnić, że wydarzyło się poza terytorium Unii Europejskiej.

Wypłata odszkodowania powinna nastąpić w ciągu miesiąca od złożenia wniosku o odszkodowanie. Może być ono wypłacone w postaci kuponów lub innych usług, jeżeli ich warunki są elastyczne (szczególnie w odniesieniu do okresu ważności oraz miejsca docelowego). Odszkodowanie jest również wypłacane w formie pieniężnej na wniosek pasażera. Wypłacana kwota nie może być pomniejszana o finansowe koszty transakcji, takie jak opłaty, koszty telekomunikacyjne lub znaczki.

Przedsiębiorstwom kolejowym przysługuje prawo do określenia minimalnego progu, poniżej którego odszkodowania nie będą wypłacane, jednak wysokość tego progu nie może przekroczyć 4 euro.

Rozporządzenie określa dwa przypadki, w których pasażerowi nie przysługuje prawo do odszkodowania, tj.: pasażer został poinformowany o opóźnieniu przed zakupem biletu lub opóźnienie w wyniku kontynuacji podróży innym połączeniem lub poprzez zmianę trasy jest krótsze niż 60 min.

Pomoc w przypadku opóźnienia przyjazdu lub odjazdu pociągu

Niezwłocznie po pojawieniu się informacji o opóźnieniu przyjazdu lub odjazdu, pasażerowie są informowani przez przedsiębiorstwo kolejowe lub przez zarządcę stacji o sytuacji o spodziewanym czasie odjazdu oraz przyjazdu.

W przypadku, gdy opóźnienie to wynosi ponad 60 min, pasażerom oferuje się bezpłatnie:

- posiłki i napoje odpowiednio do czasu oczekiwania, jeżeli są one dostępne w pociągu lub na stacji lub mogą zostać w rozsądnym zakresie dostarczone;
- jeśli jest to fizycznie możliwe, zakwaterowanie w hotelu lub innym miejscu oraz transport między stacją kolejową a miejscem zakwaterowania w przypadkach konieczności pobytu przez jedną lub kilka nocy albo jeżeli niezbędny jest pobyt dodatkowy;
- jeśli jest to fizycznie możliwe, transport z pociągu do stacji kolejowej, do miejsca odjazdu zastępczego środka transportu lub do miejsca przeznaczenia, jeżeli pociąg został unieruchomiony na trasie.

Natomiast w sytuacji, gdy połączenie kolejowe nie może być dalej wykonywane, przedsiębiorstwo kolejowe organizuje jak najszybciej zastępczy transport pasażerów.

Zapewniając pasażerom pomoc przedsiębiorstwo kolejowe powinno szczególną uwagę zwracać na potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz osób im towarzyszących.

Przedsiębiorstwo kolejowe jest zobowiązane na żądanie pasażera zaświadczyć na bilecie, że połączenie kolejowe uległo opóźnieniu, że opóźnienie doprowadziło do utraty połączenia lub że połączenie zostało odwołane.

Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej

Uznając, że z kolejowych usług pasażerskich powinni móc korzystać wszyscy obywatele, rozporządzenie zapewnia osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej spowodowanej niepełnosprawnością, wiekiem lub jakimkolwiek innym czynnikiem możliwość podróżowania koleją porównywalną z możliwością innych obywateli.

Dla osób tych, mających takie samo prawo do swobodnego przemieszczania się i swobodnego wyboru, przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji, przy aktywnym udziale przedstawicieli organizacji osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej określają niedyskryminujące zasady dotyczące korzystania z przewozu.

Zgodnie z rozporządzeniem osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej rezerwacje oraz bilety oferowane są bez dodatkowych opłat, a przedsiębiorstwo kolejowe, sprzedawca biletów lub operator turystyczny nie mogą odmówić osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej dokonania rezerwacji lub wystawienia biletu, ani żądać, aby osobie tej towarzyszyła inna osoba, chyba, że jest to absolutnie konieczne, ze względu na zapewnienie zgodności z obowiązującymi zasadami dostępu.

Szczególną uwagę zwrócono w rozporządzeniu na przekazywanie osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej niezbędnych informacji o podróży. Na żądanie, zarówno przedsiębiorstwo kolejowe, sprzedawca biletów

lub operator turystyczny udzielają takim osobom informacji o dostępności przewozów kolejowych oraz o warunkach dostępu do taboru kolejowego i pomieszczeń w pociągach.

Postępując zgodnie z Techniczną Specyfikacją Interoperacyjności określającej dostępność kolei dla osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej [8], przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji powinni uwzględniać potrzeby tych osób w zakresie dostępności stacji, peronów, taboru kolejowego i innych pomieszczeń poprzez stopniową eliminację barier fizycznych i przeszkód funkcjonalnych przy zakupie nowego wyposażenia, przeprowadzaniu prac budowlanych lub istotnych prac remontowych.

Pomoc na stacjach kolejowych

Zarządca stacji, na której obecny jest personel, zapewnia nieodpłatnie pomoc osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, które odjeżdżają ze stacji kolejowej, przejeżdżają przez nią lub przyjeżdżają na nią, w taki sposób, aby osoby te były w stanie wsiąść do odjeżdżającego pociągu, przesiąść się do pociągu skomunikowanego lub wysiąść z pociągu przyjeżdżającego, na przejazd, na który zakupiły bilet.

Na stacjach, na których nie ma personelu, przedsiębiorstwo kolejowe lub zarządca stacji zapewnia wywieszanie łatwo dostępnej informacji dotyczącej najbliższej stacji, na której obecny jest personel oraz bezpośrednio dostępnej pomocy dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

W przypadku osób podróżujących połączeniami na podstawie umowy o świadczenie usług publicznych zawartej zgodnie z obowiązującym prawem wspólnotowym, państwa członkowskie mogą przewidzieć odstępstwo, pod warunkiem jednak, że właściwe organa zapewnią alternatywne środki lub ustalenia gwarantujące równoważny lub wyższy poziom dostępu do usług transportowych.

Pomoc w pociągu

Przedsiębiorstwo kolejowe zapewnia osobie niepełnosprawnej oraz osobie o ograniczonej sprawności ruchowej nieodpłatną pomoc w pociągu oraz podczas wsiadania i wysiadania. Pomoc ta oznacza wszelkie racjonalne starania w celu zaoferowania pomocy, aby umożliwić jej dostęp do takich samych usług w pociągu, jak pozostali pasażerowie w przypadku, gdy poziom niepełnosprawności ruchowej utrudnia powyższej osobie samodzielne i bezpieczne korzystanie z takich usług.

Zarówno w odniesieniu do pomocy na stacji, jak i w pociągu, w przypadku braku personelu towarzyszącego, przedsiębiorstwo kolejowe lub zarządca stacji podejmuje wszelkie racjonalne starania w celu zapewnienia osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej dostępu do podróży pociągiem.

W celu udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji, sprzedawcy biletów i operatorzy turystyczni współpracują ze sobą.

Pomoc zapewniana jest pod warunkiem, że przedsiębiorstwo kolejowe, zarządcę stacji, sprzedawcę biletów lub operatora turystycznego powiadomiono o potrzebie udzielenia pomocy danej osobie przynajmniej na 48 godz. zanim taka pomoc będzie potrzebna. Obowiązkiem tych podmiotów jest podjęcie wszystkich działań koniecznych do przyjęcia wymienionych powiadomień.

Pomoc udzielana jest również pod warunkiem, że dana osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej pojawi się w wyznaczonym punkcie w terminie określonym przez przedsiębiorstwo kolejowe lub zarządcę stacji świadczących taką pomoc. Wyznaczony termin nie może przekraczać 60 min przed ogłoszoną godziną odjazdu lub terminem, w jakim pasażerowie są wzywani do odprawy. Jeżeli nie został określony konkretny termin pojawienia się osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, osoba ta musi stawić się w wyznaczonym punkcie nie później niż 30 min przed ogłoszoną godziną odjazdu lub terminem, w jakim pasażerowie są wzywani do odprawy.

Jeśli jednak nie powiadomiono przedsiębiorstwa kolejowego, zarządcy stacji, sprzedawcy biletów lub operatora turystycznego, podejmują oni wszelkie stosowne wysiłki dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba niepełnosprawna oraz osoba o ograniczonej sprawności ruchowej mogła odbyć podróż.

Osobom niepełnosprawnym przysługuje odszkodowanie od przedsiębiorstwa kolejowego, które jest odpowiedzialne za całkowitą lub częściową utratę albo uszkodzenie sprzętu służącego im do poruszania się lub innego specjalistycznego sprzętu używanego przez takie osoby. Rozporządzenie nie określa ograniczeń finansowych dla wysokości tego odszkodowania.

Bezpieczeństwo

W interesie pasażerów w ruchu kolejowym przedsiębiorstwa kolejowe, zarządca infrastruktury i zarządcy stacji w porozumieniu z władzami publicznymi podejmują odpowiednie działania w celu zapewnienia bezpieczeństwa osobistego pasażerów na stacjach oraz w pociągach. W celu kontroli ryzyka dostosowują te działania do poziomu bezpieczeństwa określonego przez władze publiczne.

Podmioty te współpracują ze sobą oraz wymieniają informacje dotyczące najlepszych praktyk w zakresie zapobiegania działaniom, które prawdopodobnie pogorszą poziom bezpieczeństwa.

Skargi

Przedsiębiorstwa kolejowe, we współpracy ze sprzedawcami biletów, ustalają mechanizm rozpatrywania skarg pasażerów w zakresie praw i obowiązków objętych rozporządzeniem. Zobowiązane są również do podania do ogólnej wiadomości pasażerów informacji kontaktowych oraz powiadamiania o stosowanym do komunikacji języku lub językach roboczych.

Rozporządzenie daje pasażerom w ruchu kolejowym prawo do złożenia skargi do każdego przedsiębiorstwa kolejowego świadczącego daną usługę w zakresie praw i obowiązków nim ustanowionych oraz prawo do otrzymania odpowiedzi w rozsądnym terminie.

Pasażerowie mogą złożyć skargę do któregośkolwiek przedsiębiorstwa kolejowego świadczącego daną usługę lub do odpowiedniego sprzedawcy biletów. W ciągu 20 dni adresat skargi udziela pasażerowi odpowiedzi, wraz z uzasadnieniem lub też w usprawiedliwionych przypadkach informuje pasażera o terminie, krótszym niż trzy miesiące od daty złożenia skargi, w jakim można on spodziewać się na nią odpowiedzi.

Przedsiębiorstwo kolejowe zobowiązane jest do opublikowania w swym rocznym sprawozdaniu informacji nt. liczby i rodzaju otrzymanych i rozpatrzonych skarg, a także o czasie udzielenia

odpowiedzi i ewentualnie podjętych działaniach mających na celu poprawę sytuacji.

Jakość usług

Przedsiębiorstwa kolejowe obowiązane są określić standardy jakości obsługi w pasażerskich przewozach kolejowych, wdrażać system zarządzania jakością. Minimalne normy jakości obsługi pasażerów zawiera załącznik nr 3 do rozporządzenia. Należą do nich:

- informacje i bilety;
- punktualność połączeń międzynarodowych i ogólne zasady dotyczące postępowania w przypadku przerwania połączeń;
- odwołania połączeń międzynarodowych;
- czystość taboru kolejowego i pomieszczeń stacji (jakość powietrza w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych itp.);
- badanie opinii klientów;
- obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzebranie norm jakości usług;
- pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej.

Ponadto przedsiębiorstwa kolejowe monitorują swoje wyniki w zakresie realizacji norm jakości obsługi w celu utrzymania wysokiego poziomu świadczonych usług. Każdego roku przedsiębiorstwa kolejowe publikują sprawozdanie na temat realizacji swoich norm jakości razem ze sprawozdaniem rocznym. Sprawozdanie o realizacji standardów jakości obsługi publikowane jest również na stronach internetowych przedsiębiorstw kolejowych oraz udostępniane na stronie internetowej Europejskiej Agencji Kolejowej.

Informacje oraz egzekwowanie przepisów

Informowanie pasażerów o przysługujących im prawach i obowiązkach należy do przedsiębiorstwa kolejowego, zarządcy stacji i operatorów turystycznych, przy sprzedaży biletów na podróż pociągiem.

W celu wypełnienia tego obowiązku informacyjnego, przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji i operatorzy turystyczni mogą skorzystać ze streszczenia przepisów rozporządzenia przygotowanego przez Komisję Europejską we wszystkich językach urzędowych i udostępnionego przedsiębiorstwom kolejowym, zarządcom stacji i operatorom turystycznym.

Ponadto przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji udostępniają pasażerom – na stacjach i w pociągu – dane umożliwiające kontakt z organem (lub organami) wyznaczonym przez państwo członkowskie do egzekwowania przepisów rozporządzenia, który podejmuje niezbędne kroki do zapewnienia przestrzegania praw pasażerów. Każdy pasażer bowiem może składać skargi w sprawie naruszenia rozporządzenia właśnie do tego wyznaczonego przez państwo członkowskie organu.

Organ ten jest niezależny organizacyjny w zakresie decyzji dotyczących finansowania i w zakresie struktury prawnej i procesu decyzyjnego od zarządcy infrastruktury, organu pobierającego opłatę, organu przydzielającego zdolność przepustową lub przedsiębiorstwa kolejowego. Państwa członkowskie informują Komisję Europejską o wyznaczonym organie oraz o jego zakresie odpowiedzialności.

Organa wyznaczone przez poszczególne państwa członkowskie, a odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów rozporządzenia, wymieniają między sobą informacje dotyczące swojej pracy,

zasad podejmowania decyzji oraz praktyki w tym zakresie w celu koordynowania zasad podejmowania decyzji na terytorium Wspólnoty. Komisja Europejska zgodnie z zapisami rozporządzenia udziela im pomocy w wykonywaniu tego zadania.

Inne przepisy

Sankcje

Państwa członkowskie zobowiązane są do przyjęcia przepisów dotyczących sankcji mających zastosowanie w przypadkach naruszenia przepisów rozporządzenia oraz podjęcia wszelkich niezbędnych działań zapewniających jego stosowanie.

Przewidziane sankcje muszą być skuteczne, proporcjonalne i odstrasżające. Państwa członkowskie zawiadamiają Komisję Europejską o tych przepisach i działaniach do 3 grudnia 2010 r. i niezwłocznie zgłaszają wszelkie późniejsze ich zmiany.

Przepisy zmieniające

Treść rozporządzenia powinna być poddawana przeglądowi w celu dostosowania wysokości kwot do poziomu inflacji oraz dostosowania go do wymagań dotyczących informacji i jakości usług w świetle rozwoju rynku, jak też wpływu rozporządzenia na jakość usług.

Sprawozdanie

Komisja Europejska składa Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie dotyczące wdrożenia i skutków niniejszego rozporządzenia do 3 grudnia 2013 r., szczególnie w odniesieniu do poziomów jakości obsługi. Sprawozdanie jest opracowywane na podstawie informacji dostarczanych zgodnie z rozporządzeniem oraz z art. 10b dyrektywy 91/440/EWG [9]. W razie potrzeby sprawozdaniu towarzyszyć będą odpowiednie wnioski.

Wejście w życie

Rozporządzenie wchodzi w życie 24 miesiące po jego opublikowaniu w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej, tj. 3 grudnia 2009 r.

Podsumowanie

Kierunek zmian przyjęty w nowej regulacji, której celem jest podnoszenie standardów i zwiększanie praw pasażera jest słuszny. Zagwarantowane zostaną podstawowe prawa konsumenta i pełny dostęp do istotnych z punktu widzenia pasażera informacji. Wdrożenie rozporządzenia pozwoli również na zwiększenie zaufania pasażerów do przewoźników, a także zapewni im większe poczucie bezpieczeństwa. Dzięki wprowadzeniu nowych przepisów dotyczących obsługi osób o ograniczonej zdolności ruchowej możliwe będzie także osiągnięcie innego celu społecznego jakim jest zapewnienie tym osobom dostępu do usług transportowych na poziomie porównywalnym z pozostałymi obywatelami Unii Europejskiej.

Oczywiście część tych celów można będzie osiągnąć dzięki wprowadzanym usprawnieniom organizacyjnym nie pociągającym za sobą znaczniejszych konsekwencji finansowych dla przewoźników. Jednak wypełnienie przepisów dotyczących między innymi rozszerzenia zakresu odpowiedzialności przewoźników,

wielkości wypłacanych przez nich odszkodowań, czy obsługi osób z ograniczonymi zdolnościami ruchowymi nie będzie możliwe bez zaangażowania przez przewoźników konkretnych środków finansowych, stanowiących dla nich dodatkowe obciążenia.

Mając zatem na uwadze obligatoryjny dla państw członkowskich Wspólnoty charakter rozporządzenia ustalającego jednolity system regulujący zarówno wprowadzanie wyższej jakości usług, jak i zapewnienie skutecznej ochrony praw pasażera, należy brać pod uwagę potrzebę finansowego wsparcia przewoźników, które urealni realizację celów rozporządzenia.

Podobnie jak w przypadku dyrektywy dotyczącej liberalizacji międzynarodowych przewozów pasażerskich, tak i przy dostosowywaniu się do wymogów rozporządzenia o prawach pasażera, ogromną rolę odgrywać będzie właściwe wykorzystanie najbliższych dwóch lat. Z punktu widzenia przewoźników z krajów Europy Środkowej i Wschodniej jest to szczególne wyzwanie.



Literatura

- [1] *Biała Księga – Europejska polityka transportowa 2010: czas na podjęcie decyzji.*
- [2] *Międzynarodowa Konwencja Warszawska z 1929 r., zmieniona w 1955 r. w Hadze, w 1961 r. w Guadalajarze.* Najistotniejsze modyfikacje Konwencji Warszawskiej mające na celu rozszerzenie zakresu zastosowania jej przepisów, wzmocnienie ochrony interesów pasażerów i zapewnienie właściwego odszkodowania, miały miejsce w Montrealu w 1999 r.
- [3] *Konwencja w sprawie umowy na międzynarodowy przewóz drogowy pasażerów i bagażu z 1 marca 1973 r.*
- [4] *Ujednolicone przepisy o umowie międzynarodowego przewozu osób i bagażu kolejami (Uniform rulet concerning the contract for international carriage of passengers and luggage by rail – CIV), z 1970 r., włączone jako załącznik do Konwencji o Międzynarodowym Przewozie Kolejowym, sporządzonej w Bernie w 1980 r., modyfikowanej w latach 1991 i 1996, a następnie wzmocnionej Protokołem Wileńskim z 1999 r. stanowiącym międzynarodową podstawę prawną dla zobowiązań, wiążących przewoźników kolejowych w zakresie praw pasażerów.*
- [5] *Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.*
- [6] *Dyrektywa Rady 95/18/WE z 19 czerwca 1995 r. w sprawie wydawania licencji przedsiębiorstwom kolejowym, zmieniona dyrektywą 2004/49/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 29 kwietnia 2004 r. w sprawie bezpieczeństwa kolei wspólnotowej.*
- [7] *Dyrektywa Rady 91/440/EWG z 29 lipca 1991 r. w sprawie rozwoju kolei Wspólnoty.*
- [8] *Dyrektywa 95/46/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 24 października 1995 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych.*
- [9] *Dyrektywa Rady 91/440/EWG z 29 lipca 1991 r. w sprawie rozwoju kolei Wspólnoty.*