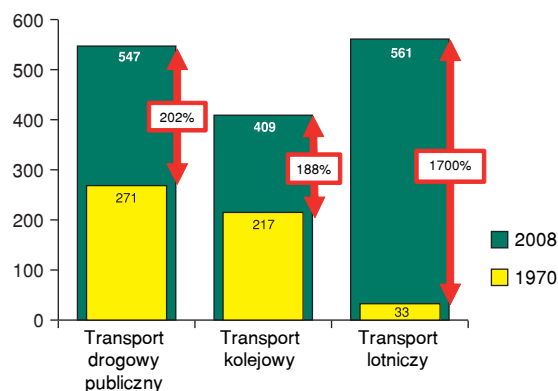


Joanna Raczyńska

# Prawa pasażera w Unii Europejskiej

**W ciągu ostatnich czterdziestu lat Europa przeżywa boom komunikacyjny. Dla milionów Europejczyków podróże stały się codziennością. Ruch pasażerski, łącznie z samochodowym transportem indywidualnym, zwiększył się trzykrotnie z 2,1 mld pas.km w 1970 r. do 6,3 mld w 2008 r.**

Zjawisko to jest wynikiem wielu czynników, w tym między innymi wzrostu gospodarczego i postępu w tworzeniu europejskiej „prze-strzeni bez granic wewnętrznych” (art. 2 Traktatu o Unii Europejskiej). Sektorem, który jako pierwszy skorzystał na tych zmianach był transport lotniczy z ponad 17-krotnym zwiększeniem liczby pasażerokilometrów. Spośród pozostałych publicznych środków transportu najstąbiej wypada transport kolejowy z niespełna dwukrotnym wzrostem (rys. 1).



Rys. 1. Dynamika wzrostu przewozów pasażerskich w UE  
Źródło: statystyki euroOSTAT Panorama of Transport 2010

Zniesienie granic i zwiększenie oferty przewozowej dla pasażerów nie zawsze szły w parze z wystarczającymi środkami ochrony ich praw. Wzrastająca liczba pasażerów niejednokrotnie musiała stawić czoła sytuacjom dla nich nieprzyjemnym, takim jak odwołanie usługi przewozu, opóźnienia, utrata bagażu itp.

Dobrowolne porozumienia, w których uczestnicy sektora lotniczego czy kolejowego [1] przyjmowali na siebie pewne zobowiązania wobec pasażerów, np. w postaci odszkodowań były bardzo istotne, ale okazały się być niewystarczające. Brak prawodawstwa wspólnotowego, szczególnie w pewnych skomplikowanych okolicznościach powodował, że pasażerów obowiązywały mało skuteczne przepisy krajowe. Podróżujący na trasach międzynarodowych nie byli objęci żadną skuteczną ochroną prawną, podlegając jednocześnie znaczącym obowiązkom w obcym dla siebie kraju. Ponadto odwoływanie się do sądów krajowych, było często długotrwałe, niepewne i kosztowne.

W tym kontekście Komisja Europejska uznając, że na poziomie europejskim dla żadnego środka transportu nie istnieje stowarzyszenie pasażerów zdolne do obrony interesów osób z niego korzystających, a jednocześnie Unia Europejska odpowiada za swobodny przepływ osób, należy rozwijać wspólnotowe środki ochrony pasażerów ułatwiające egzekwowanie tej ochrony w dowolnym miejscu w Europie.

Komisja Europejska przyjęła takie zobowiązanie w dokumencie z 2001 r. „Biała Księga – Europejska polityka transportowa 2010: czas na podjęcie decyzji”. W dokumencie tym czytamy: „Nowe działania specyficzne dotyczące praw użytkowników wszystkich gałęzi transportu są niezbędne, aby użytkownicy wykorzystujący dany środek transportu mogli jednocześnie poznać swoje prawa i ich dochodzić”. Jako cel Komisja przyjęła opracowanie w ciągu następnego dziesięciu lat przepisów regulujących prawa pasażera w Unii Europejskiej, w pierwszej kolejności rozszerzając je w transporcie lotniczym, a następnie przygotowując i wdrażając środki ochrony pasażerów Wspólnoty w innych gałęziach transportu.

## Stan legislacji Unii Europejskiej w zakresie praw pasażera Transport lotniczy

W 2001 r. kiedy opublikowana została Biała Księga *Acquis communautaire*<sup>1</sup> w zakresie ochrony pasażerów był ograniczony do transportu lotniczego. Wspólnota po raz pierwszy zaangażowała się w ochronę praw pasażerów, przyjmując w 1991 r. akt prawny dotyczący odszkodowania przysługującego w przypadku odmowy przyjęcia na pokład w transporcie lotniczym [2]. Następnie w 1997 r. rozszerzyła ochronę pasażerów w ruchu lotniczym, przyjmując rozporządzenie wprowadzające nowoczesne rozwiązania w zakresie odpowiedzialności przewoźników w ruchu lotniczym z tytułu wypadków [3].

Jednym z najważniejszych posunięć Wspólnoty w transporcie lotniczym było przyjęcie w 2002 r. rozporządzenia określającego zasady odpowiedzialności przewoźników z tytułu wypadków [4], które jest zdecydowanie korzystniejsze dla pasażerów niż dotychczasowe rozporządzenie oraz istniejąca konwencja międzynarodowa (Konwencja z Montrealu z 1999 r.). Rozporządzenie to ma zastosowanie zarówno do międzynarodowych, jak i krajowych przewoźników lotniczych.

Nowa konwencja, której Wspólnota jest stroną, weszła w życie na obszarze Unii Europejskiej 28 czerwca 2004 r. jednocześnie z nowym rozporządzeniem z 2002 r. poddającym przewoźników wspólnotowych zasadom ustalonym w Montrealu dotyczącym śmierci, odniesionych obrażeń, opóźnień oraz uszkodzeń bagażu.

Niezależnie od generalnie pozytywnej oceny pasażerów korzystających z usług przewoźników lotniczych, co potwierdzają badania przeprowadzone na zlecenie Komisji Europejskiej [5]

<sup>1</sup> *Acquis communautaire* („dorobek wspólnotowy”) – dorobek prawny Wspólnot Europejskich i Unii Europejskiej obejmujący traktaty założycielskie i akcesyjne, umowy międzynarodowe je zmieniające (tzw. prawo pierwotne) oraz przepisy wydawane na ich podstawie przez organa Wspólnot (prawo wtórne), umowy międzynarodowe zawarte przez Wspólnoty i Unię Europejską, orzecznictwo ETS i Sądu Pierwszej Instancji, a także deklaracje i rezolucje oraz zasady ogólne prawa wspólnotowego. Obowiązkiem każdego państwa wstępującego do Unii Europejskiej jest wprowadzenie *acquis communautaire* do własnego systemu prawnego.

(rys. 2), w następnych latach przyjęto kolejne rozporządzenia, które dotyczyły nowych wymagań w zakresie ubezpieczeń przewoźników lotniczych [6] oraz nowelizacji zasad odszkodowania w przypadku odmowy przyjęcia na pokład, odwołania lotu lub znacznego opóźnienia [7].

Ostatnia regulacja Wspólnoty w odniesieniu do pasażerów transportu lotniczego dotyczy zapewnienia ochrony praw osobom niepełnosprawnym lub o ograniczonej sprawności ruchowej [8].

## Transport kolejowy

Sektor kolejowy był drugim po sektorze lotniczym obszarem, w zakresie którego Komisja Europejska podjęła działania zmierzające do ochrony praw pasażerów. Usługi w międzynarodowym transporcie kolejowym, z wyjątkiem pociągów dużych prędkości w ciągu ostatnich kilkudziesięciu lat utraciły znaczną część rynku.

Badania satysfakcji pasażerów z 2005 r. [5] wykazały, że kolej obok publicznego transportu drogowego uzyskała zdecydowanie więcej ocen negatywnych niż transport lotniczy. Według tych badań głównymi przyczynami utraty zaufania pasażerów były brak punktualności oraz brak dostatecznej informacji (rys. 3).

Odwroceniu tendencji dalszej utraty udziału rynku kolejowych przewozów pasażerskich miała posłużyć zwiększona ochrona pasażerów w ruchu kolejowym i jednocześnie podniesienie poziomu usług. W marcu 2004 r. Komisja Europejska przedstawiła projekt rozporządzenia mającego na celu ustanowienie minimalnych zasad w przewozach kolejowych w zakresie informowania pasażerów korzystających z usług kolei, odpowiedzialności przewoźników z tytułu opóźnień, rozpatrywania skarg i pomocy osobom o ograniczonej możliwości poruszania się.

Rozporządzenie, które ostatecznie weszło w życie 3.12.2009 r., wprowadza również zasady odpowiedzialności przewoźników kolejowych z tytułu wypadku [9], które podobnie jak odpowiedzialność za utratę połączenia czy odwołanie pociągu opierają się na Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami (COTIF) i dotyczą zarówno przewozów międzynarodowych, jak i krajowych.

Podobnie jak w transporcie lotniczym, rozporządzenie nakładana na przewoźników kolejowych obowiązek posiadania ubezpieczenia w zakresie gwarantującym możliwość spełnienia wymogów w nim opisanych.

## Transport drogowy publiczny

W odróżnieniu od transportu lotniczego czy kolejowego, w przypadku transportu autobusowego i autokarowego praw pasażerów nie określają żadne porozumienia międzynarodowe.

W przypadku podróży międzynarodowych pasażerowie mają problemy z ustaleniem systemów odpowiedzialności, mających zastosowanie w razie wypadku, gdyż ich prawa znacznie różnią się w poszczególnych państwach członkowskich. W momencie kiedy dochodzi do przerywania podróży, pasażerowie transportu autobusowego i autokarowego mają ograniczone możliwości uzyskania wystarczających informacji. Ponadto dostępność usług autobusowych oraz autokarowych dla osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej jest mała, co może utrudniać ich integrację ze społeczeństwem.

Wszystkie te kwestie oraz przyjęte w 2001 r. zobowiązanie do systematycznego wprowadzania rozwiązań prawnych chroniących pasażerów we wszystkich środkach transportu były podstawą do opracowania przez Komisję Europejską w grudniu 2008 r. projektu rozporządzenia dotyczącego prawa pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym.

Prace legislacyjne nad tym dokumentem w Radzie Unii Europejskiej i Parlamencie Europejskim trwały ponad dwa lata. W lutym 2011 r. opublikowane zostało w Dzienniku Urzędowym UE rozporządzenie [10], które obowiązywać będzie od 1 marca 2013 r. Wprowadza ono regulacje odnośnie odpowiedzialności przewoźnika drogowego wobec pasażera i jego bagażu, zakres odszkodowań z tytułu znacznych opóźnień lub odwołania przewozu.

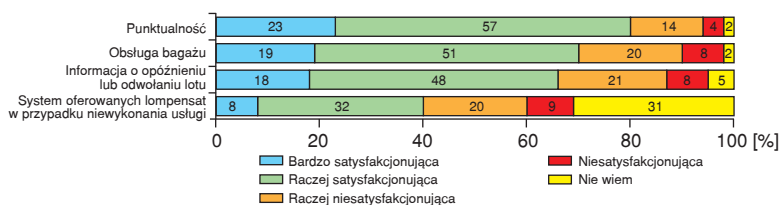
Dążeniem Wspólnoty jest zapewnienia osobom niepełnosprawnym i z ograniczoną zdolnością poruszania się odpowiedniej pomocy i możliwości swobodnego podróżowania.

Uwzględniając oceny pasażerów na temat traktowania tych osób przez przewoźników różnych środków transportu (rys. 4), podobnie jak we wszystkich dotychczas przyjętych regulacjach odnośnie praw pasażerów niepełnosprawnym i z ograniczoną zdolnością poruszania się, rozporządzenie to wprowadza stosowne przepisy w tym zakresie.

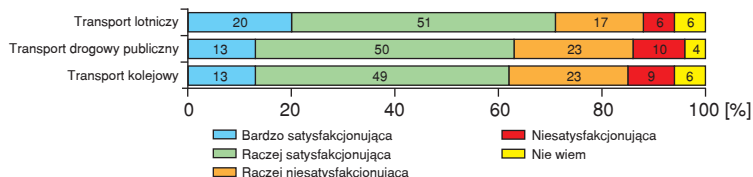
## Transport morski i wodny śródlądowy

W ramach wspólnej polityki transportowej Komisja Europejska podjęła również próby przyjęcia dodatkowych środków w celu zwiększenia bezpieczeństwa transportu morskiego [11]. Środki te obejmowały zasady odpowiedzialności za szkody wyrządzone pasażerom i zapewnienie odpowiedniego poziomu odszkodowań pasażerom, którzy ulegli wypadkom na morzu.

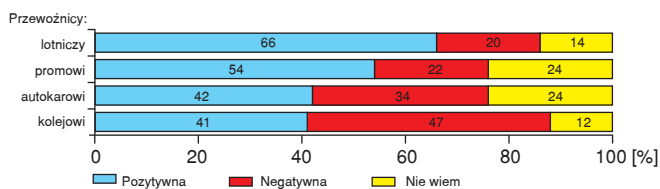
W czerwcu 2008 r. w ramach procedury legislacyjnej Rada Unii Europejskiej przyjęła wspólne stanowisko w celu wprowadzenia rozporządzenia w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morzu z tytułu wypadków. Uznając, że stanowisko to daje realne szanse przyjęcia wniosku Komisji Europejskiej, Rada oczekiwała dyskusji z Parlamentem Europejskim, która pozwoliłaby szybko przyjąć przedmiotowe rozporządzenie.



Rys. 2. Ocena jakości usług lotniczych przez pasażerów Źr. [5]



Rys. 3. Ocena jakości usług kolejowych przez pasażerów Źr. [5]



Rys. 4. Ocena jakości usług lotniczych przez pasażerów Źr. [5]

W nowej kadencji Parlamentu Europejskiego rozporządzenie to nie było omawiane, natomiast toczą się prace nad kolejnym wnioskiem Komisji Europejskiej dotyczącym rozporządzenia w sprawie praw pasażerów podróżujących drogą morską i wodną śródlądową [12]. Proponowane w tym rozporządzeniu przepisy obejmują obowiązki przewoźników w zakresie dostępności i pomocy dla osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej, obowiązki w przypadku przerwania podróży w związku z jej odwołaniem lub opóźnieniem, jak również obowiązki informowania pasażerów.

### Transport miejski

Transport miejski w odniesieniu do praw pasażerów nie doczekał się jeszcze propozycji uregulowań wspólnotowych. Mając jednak na uwadze, że 57% obywateli rozszerzonej Unii Europejskiej korzysta z jego usług [5], a Komisja Europejska dostrzegła potrzebę rozszerzenia środków ochrony pasażerów we wszystkich gałęziach transportu, należy spodziewać się propozycji rozwiązań również w odniesieniu do środków komunikacji miejskiej.

### Zakres stosowania regulacji Wspólnoty

Podstawowym założeniem wprowadzanych regulacji w zakresie ochrony praw pasażera Wspólnoty było podstawowo zapewnienie poprawy poziomu świadczonych usług przewozowych w relacjach międzynarodowych na terenie Unii Europejskiej. Jednakże w trakcie prac nad poszczególnymi aktami prawnymi uznano, że powinny one uwzględniać również pasażerów korzystających z wewnętrznych przewozów krajowych.

W transporcie lotniczym przepisy Wspólnoty, wprowadzając odpowiednie postanowienia Konwencji montrealskiej w odniesieniu do przewozu pasażerów i ich bagażu drogą powietrzną i ustanawiając przepisy je uzupełniające, rozszerzają stosowanie tych przepisów do przewozów lotniczych wewnętrznych każdego państwa członkowskiego.

W przypadku odmowy przyjęcia na pokład lub opóźnień, przepisy Unii Europejskiej mają zastosowanie do pasażerów odlatujących z lotniska znajdującego się na terytorium państwa członkowskiego oraz do pasażerów odlatujących z lotniska znajdującego się w kraju trzecim i lądujących na lotnisku w państwie członkowskim. Wyjątek stanowi sytuacja, gdy pasażerowie otrzymali korzyści lub odszkodowanie oraz udzielono im opieki w kraju trzecim.

Przepisy dotyczące osób niepełnosprawnych oraz do osób o ograniczonej sprawności ruchowej obowiązują, gdy osoby te korzystają lub zamierzają skorzystać z lotniczych przewozów pasażerskich rozpoczynających się, kończących się lub z przesiadką w porcie lotniczym znajdującym się na terytorium państwa członkowskiego, a obsługujący dany lot jest przewoźnikiem wspólnotowym.

Rozróżnienie między krajowym i międzynarodowym transportem lotniczym zostało także wyeliminowane ze wspólnotowego rynku usług lotniczych w odniesieniu do obowiązku ubezpieczenia się przewoźników lotniczych Wspólnoty.

Wzmocnienie praw pasażerów w ruchu kolejowym, bazujące na istniejącym systemie prawa międzynarodowego w tej dziedzinie, polegało między innymi na rozszerzeniu zakresu stosowania przepisów unijnych, tak aby zapewnić ochronę nie tylko pasażerom w międzynarodowym, ale także krajowym ruchu kolejowym [13].

Mając jednak na uwadze, że w niektórych państwach członkowskich przewoźnicy mogą mieć trudności przy stosowaniu ogółu tych przepisów w chwili ich wejścia w życie wprowadzono możliwość zwolnienia ze stosowania przepisów wspólnotowych usług pasażerskich, które mają inny charakter niż usługi dalekobieżne, tj.: usług miejskich, podmiejskich i regionalnych. Ponadto istnieje możliwość udzielania czasowych zwolnień ze stosowania regulacji w przypadku krajowych usług pasażerskich w wewnętrznym dalekobieżnym ruchu kolejowym na okres 5 lat (okres zwolnienia może być dwukrotnie przedłużony, za każdym razem na okres nie dłuższy niż 5 lat).

Czasowe wyłączenia nie mogą jednak obejmować przepisów bezwzględnie obowiązujących, do których należą:

- zapewnienie osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej dostępu do podróżowania koleją oraz informacji o dostępności przewozów kolejowych oraz warunkach dostępu do taboru kolejowego i pomieszczeń w pociągach,
- prawo osób zamierzających nabyć bilety na podróż koleją do uczynienia tego bez niepotrzebnych trudności,
- odpowiedzialność przewoźników za pasażerów i ich bagaż,
- wymóg ubezpieczenia się przewoźników,
- zapewnienie pasażerom przez przewoźników i zarządców stacji kolejowych osobistego bezpieczeństwa w pociągach oraz na stacjach.

Ochrona praw pasażerów podróżujących autokarem lub autobusem ma zastosowanie do tych pasażerów, którzy odbywają podróż w ramach usług regularnych, w przypadku gdy miejsce, w którym wchodzi on na pokład pojazdu lub w którym opuszczają pokład, znajduje się na terytorium państwa członkowskiego oraz w przypadku gdy zaplanowana długość trasy, na jakiej świadczona jest usługa, wynosi co najmniej 250 km. Jeśli zaplanowana długość trasy jest krótsza niż 250 km, obowiązuje część przepisów, które dotyczą:

- oferowania bez jakiegokolwiek dyskryminacji ze względu na obywatelstwo klienta końcowego lub siedzibę przewoźnika lub sprzedawcy biletów w Unii Europejskiej;
- zapewnienie osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej dostępu do podróżowania autokarem lub autobusem z zastosowaniem odstępstw ze względu na wymogi w zakresie bezpieczeństwa lub w przypadku, jeśli konstrukcja pojazdu lub infrastruktura fizycznie uniemożliwiają realizację usługi przewozowej w sposób bezpieczny i operacyjnie wykonalny;
- szkolenia personelu przewoźników i zarządców terminali, w tym kierowców, którzy bezpośrednio zajmują się podróżnymi lub kwestiami związanymi z podróżnymi niepełnosprawnymi lub o ograniczonej sprawności ruchowej;
- zasad ogólnych dotyczących informacji i składania skarg oraz krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów.

Kierując się podobnymi co w przypadku przewozów kolejowych przesłankami państwa członkowskie mogą wyłączyć z zakresu stosowania krajowe usługi regularne. Wyłączenia takie mogą być przyznawane na okres nie dłuższy niż cztery lata, który może zostać jednorazowo odnowiony. Takie same warunki wyłączenia mogą mieć zastosowanie w odniesieniu do usług regularnych, ze względu na to, że znacząca część takich usług, w tym

co najmniej jeden planowany przystanek, ma miejsce poza Wspólnotą.

Nowe regulacje w przewozach autokarowych i autobusowych stosuje się do pasażerów podróżujących w ramach usług okazjonalnych, w przypadku gdy początkowe miejsce, w którym pasażerowie wchodzą na pokład pojazdu, lub gdy docelowe miejsce, w którym opuszczają pokład pojazdu, znajduje się na terytorium państwa członkowskiego. W tym przypadku nie obowiązują jednak przepisy dotyczące obsługi osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej, praw pasażerów w przypadku odwołania lub opóźnienia, zasad dotyczących informacji i skarg oraz egzekwowania przepisów i krajowych organów za to odpowiedzialnych.

W transporcie morskim i wodnym śródlądowym proponowane rozwiązania chroniące pasażerów będą miały zastosowanie do usług komercyjnych – w tym rejsów wycieczkowych – świadczonych między portami bądź przystaniami pasażerskimi lub w portach bądź na przystaniach pasażerskich, położonych na terytorium państwa członkowskiego. Jedynym przypadkiem usług, które można wyłączyć z zakresu stosowania przepisów są usługi objęte umowami o świadczenie usługi publicznej, jeżeli takie umowy zapewniają poziom praw pasażerów porównywalny z poziomem wymaganym przez te przepisy.

## Główne obszary wzmocnienia praw pasażera Zakres regulacji

Komisja Europejska wprowadzając kolejne propozycje uregulowań w zakresie ochrony praw pasażera uwzględniła podobny zakres praw, który powinien zostać bezwzględnie wzmocniony niezależnie od środka transportu [14]. Zakres ten obejmuje:

- odpowiedzialność przewoźników:
  - w przypadku śmierci lub odniesienia obrażeń przez pasażerów,
  - za utratę lub uszkodzenie bagażu,
  - za opóźnienia, utratę połączeń, odwołania;
- niedyskryminacyjny dostęp do usługi przewozowej dla osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej oraz obowiązkową pomoc dla tych osób;
- ubezpieczanie się przewoźników;
- informowanie pasażerów;
- rozpatrywanie skarg i środki odwoławcze.

## Odpowiedzialność przewoźników w przypadku śmierci lub odniesienia obrażeń przez pasażerów

Niezależnie od wybranego środka transportu, prawodawstwo wspólnotowe zapewnia ochronę na wysokim poziomie w przypadku śmierci lub odniesienia obrażeń z tytułu wypadków, obejmując nią pasażerów podróżujących na trasach krajowych i międzynarodowych, z uwzględnieniem obowiązków nałożonych na Wspólnotę w wyniku przystąpienia do międzynarodowych konwencji.

Pasażerowie wspólnotowej linii lotniczej są w pełni chronieni niezależnie od wybranego kierunku i rodzaju lotu, zarówno międzynarodowego, jak i krajowego. Nie ma bowiem finansowych ograniczeń odpowiedzialności przewoźnika z tytułu śmierci lub uszkodzenia ciała pasażera. Do 100 tys. SDR (*Special Drawing Wright* – specjalne prawo ciągnięcia, tj. umowną międzynarodową jednostkę waluty, określana przez Międzynarodowy Fundusz Walutowy, notowaną codziennie przez banki centralne) przewoźnik lotniczy nie ma możliwości kwestionowania roszczeń osoby

uprawnionej o odszkodowanie. Osoba uprawniona do odszkodowania ma również prawo do otrzymania zaliczki, jeśli pasażer zginął lub został ranny proporcjonalnie do doznanych trudności. W przypadku śmierci zaliczka ta nie może być mniejsza niż 16 tys. SDR.

W przypadku przewoźników kolejowych odszkodowanie przysługuje za szkody powstałe w wyniku śmierci, zranienia lub wszelkiego innego naruszenia fizycznego lub umysłowego stanu zdrowia podróżnego. Wysokość odszkodowania określa prawo krajowe, jednakże górna jego granica dla jednego pasażera wynosi 175 tys. SDR (jako kwota jednorazowa lub renta roczna odpowiadająca tej sumie). Jeśli pasażer zginie lub dozna obrażeń w wypadku kolejowym, przewoźnik musi wypłacić zaliczkę na pokrycie kosztów zaspokajających bieżące potrzeby poszkodowanego pasażera lub osób będących na jego utrzymaniu. W przypadku śmierci pasażera zaliczka ta wynosi nie mniej niż 21 tys. euro.

Pasażerowie autobusu lub autokaru uprawnieni są do odszkodowania w związku ze śmiercią lub odniesieniem obrażeń, w związku z wypadkami związanymi ze skorzystaniem z tych środków transportu. Wysokość odszkodowania jest obliczana zgodnie z mającym zastosowanie prawem krajowym. Każdy maksymalny poziom odszkodowania przewidziany w prawie krajowym w przypadku śmierci lub odniesienia obrażeń wynosi dla jednego pasażera nie mniej niż 220 tys. euro. Oprócz odszkodowania w przypadku śmierci lub odniesienia obrażeń pasażerowie są uprawnieni do uzyskania pomocy obejmującej w razie konieczności pierwszą pomoc, zakwaterowanie, żywność, ubiór i transport. Na przewoźników autokarowych lub autobusowych nie nakłada się natomiast obowiązku wypłaty zaliczki.

Projekt uregulowań Wspólnoty w zakresie odpowiedzialności przewoźnika morskiego za śmierć lub szkody na osobie pasażera przywołuje postanowienia Konwencji Ateńskiej 2002, która określa tę odpowiedzialność. Konwencja ustala dwa systemy odszkodowań, tj. pokrywane z tytułu odpowiedzialności na zasadzie:

- ryzyka – w wysokości 287,5 tys. euro (250 tys. SDR);
- winy lub zaniedbania przewoźnika – w wysokości 460 tys. euro (400 tys. SDR); ciężar udowodnienia, że wypadek był wynikiem winy lub zaniedbania spoczywa na powodzie.

Przepisy te będą miały zastosowanie tylko w przypadku, jeśli wszystkie państwa członkowskie wyrażą zgodę przy wprowadzaniu wniosku przez Komisję Europejską rozporządzenia.

Projekt rozporządzenia proponuje także, aby w przypadku zgonu lub szkody na osobie pasażera przewoźnik morski wypłacał zaliczkę w kwocie wystarczającej na pokrycie natychmiastowych potrzeb finansowych. W przypadku zgonu ta wypłata nie może być niższa niż 21 tys. euro.

Tabela 1

## Odszkodowania w przypadku śmierci lub uszkodzenia ciała

Przewoźnik	Wysokość [zł]		Inne
	odszkodowania	zaliczki	
lotniczy	≥ 437 260	≥ 69 962	
kolejowy	≤ 765 205	≥ 82 906	
autokarowy autobusowy	≥ 868 538	–	pierwsza pomoc, żywność, zakwaterowanie, ubiór i transport
morski	≤ 1 135 021 lub ≥ 82 906	1 816 034 –	

Kurs SDR i euro z 15.04.2011 r. według średniego kursu NBP: 1 SDR = 4,3726 zł, 1 euro = 3,9479 zł

We wszystkich obowiązujących rozporządzeniach, jak i w projekcie odnośnie transportu morskiego przyjęto, że zaliczka wypłacana będzie niezwłocznie, nie później jednak niż 15 dni od momentu ustalenia osoby uprawnionej do odszkodowania.

### Odpowiedzialność przewoźników w przypadku utraty lub uszkodzenia bagażu

Rozwiązania obowiązujące już w Unii Europejskiej i proponowane do wdrożenia uwzględniają odpowiedzialność przewoźników za utratę lub uszkodzenie bagażu w trakcie podróży.

Jeśli jest to podróż samolotem, to utrata lub uszkodzenie bagażu lub opóźnienie w jego dostarczeniu zobowiązuje linie lotnicze do wypłaty pasażerowi odszkodowania w wysokości maksymalnej 1220 euro. Linie lotnicze są jednak zwolnione z odpowiedzialności, jeśli podjęły wszelkie niezbędne kroki, aby zapobiec szkodom lub gdy nie miały możliwości podjęcia takich kroków. W przypadku uszkodzenia bagażu pasażer musi złożyć skargę u przewoźnika w ciągu 7 dni od daty otrzymania bagażu. W przypadku wystąpienia opóźnienia w odbiorze bagażu okres ten nie może być dłuższy niż 21 dni.

W przypadku podróży pociągiem przewoźnicy są odpowiedzialni za utratę lub uszkodzenie:

- bagażu podręcznego w przypadku śmierci lub obrażeń,
- nadanego bagażu.

Z odpowiedzialnością za uszkodzenie, bądź całkowitą lub częściową utratę bagażu, które podróżny będący ofiarą wypadku miał ze sobą, za bagaż ręczny (dotyczy również zwierząt, które podróżny miał ze sobą) lub ten, nad którym nadzór spoczywa na podróżnym, mamy do czynienia jedynie wówczas, gdy szkoda wynika z winy przewoźnika. Wysokość odszkodowania w tych przypadkach ustalona została na 1400 SDR. Jeśli natomiast nadany przez podróżnego bagaż zaginął, odszkodowanie wynosi przy:

- udowodnionej wysokości szkody – nie więcej niż 80 SDR za 1 kg brutto bagażu lub 1200 SDR za sztukę bagażu,
- braku dowodów – kwota zryczałtowana 20 SDR/kg brutto lub 300 SDR za sztukę bagażu.

Podobny poziom odszkodowania gwarantowany jest podróżującym autokarem i autobusem. Jest ono obliczane zgodnie z mającym zastosowanie prawem krajowym. Maksymalna wysokość odszkodowania przewidziana w prawie krajowym w przypadku utraty lub uszkodzenia bagażu wynosi nie mniej niż 1200 euro za sztukę bagażu.

Proponowana przez Wspólnotę odpowiedzialność przewoźnika morskiego podlega postanowieniom Konwencji Ateńskiej 2002 określającym tę odpowiedzialność. Według Konwencji przewoźnik odpowiada za szkodę powstałą w wyniku utraty lub uszkodzenia bagażu kabinowego, jeżeli wypadek, który spowodował doznaną w ten sposób szkodę był wynikiem winy lub zaniedbania przewoźnika. Winę lub zaniedbanie domniemywa się jeżeli szkoda nastąpiła wskutek wypadku morskiego. Odszkodowanie za utratę lub uszkodzenie bagażu kabinowego nie może przekraczać kwoty 2587 euro (2250 SDR).

Niezależnie od odpowiedzialności przewoźników za bagaż pasażerów we wszystkich środkach transportu (tab. 2), przewoźnicy są również zobowiązani do szczególnego traktowania wózków inwalidzkich, innego sprzętu służącego do poruszania się lub urządzeń pomocniczych. W przypadku ich uszkodzenia wysokość odszkodowania jest:

### Odszkodowania w przypadku utraty lub uszkodzenia bagażu

Przewoźnik	Wysokość odszkodowania (zł)
lotniczy	4816
kolejowy	6122 (bagaż podręczny z winy przewoźnika) ≤ 350 za kg brutto bagażu lub 5247 za sztukę bagażu ryczałt: 87 za kg brutto lub 1312 za sztukę bagażu
autokarowy i autobusowy	≥ 4737
morski	≤ 10 213

Kurs SDR i euro z 15.04.2011 r. według średniego kursu NBP: 1 SDR = 4,3726 zł, 1 euro = 3,9479 zł

- zawsze równa kosztowi zastąpienia lub naprawy utraconego lub uszkodzonego sprzętu (przewoźnicy autokarowi i autobusowi);
- równa, ale nie może przekroczyć wartości pozwalającej na zastąpienie tego sprzętu (przewoźnicy morscy);
- zgodna z przepisami prawa międzynarodowego, wspólnotowego i krajowego (przewoźnicy lotniczy).

Jeśli odpowiedzialnym jest przewoźnik kolejowy, to ograniczenia finansowe nie mają zastosowania.

### Odpowiedzialność przewoźników za opóźnienia, utratę połączenia, odwołania

W przypadku przerwania podróży z powodu opóźnienia, odwołania lub odmowy przyjęcia na pokład, pasażerowie powinni mieć prawo do skorzystania z automatycznych rozwiązań zmierzających do usunięcia trudności z jakimi się spotkali, niezależnie od wybranego środka transportu. Dotychczas możliwe było podjęcie kroków prawnych przeciwko przewoźnikom, jednak wysokie koszty postępowania i długi czas rozpatrywania powodowały, że tylko w nielicznych przypadkach było to rozwiązanie korzystne dla pasażera. Postępowanie sądowe, prowadzone w ciągu wielu miesięcy od momentu wystąpienia szkody, nie było rozwiązaniem zaistniałego problemu, jakim mogłoby być na przykład zapewnienie pasażerom zastępczego transportu czy noclegu kiedy opóźnienie powodowało, że podjęcie przerwanej podróży było możliwe dopiero następnego dnia.

Opierając się na modelu funkcjonującym w transporcie lotniczym oraz na rozwiązaniach wprowadzanych dla transportu kolejowego zaproponowane zostały przepisy zapewniające odszkodowania oraz pomoc w przypadku przerwania podróży w transporcie autokarowym oraz morskim. Z jednej strony daje to pasażerom możliwość bezpośredniego skorzystania z tego typu ochrony, z drugiej zaś stanowi wkład w podnoszenie jakości usług przez przewoźników.

I tak w przypadku transportu lotniczego pasażer ma prawo do uzyskania opieki od linii lotniczej (dostęp do telefonu, miejsce odpoczynku, wyżywienie, zakwaterowanie, transport do miejsca zakwaterowania), jeśli opóźnienie wynosi:

- 2 godz. lub więcej godzin w przypadku lotów do 1500 km,
- 3 godz. lub więcej w przypadku lotów wewnątrz Unii Europejskiej dłuższych niż 1500 km i wszystkich innych lotów długości od 1500 do 3500 km,
- 4 godz. lub więcej w przypadku lotów poza Unią Europejską dłuższych niż 3500 km.

Jeśli opóźnienie jest większe niż 5 godz., pasażer, który nie zdecyduje się na kontynuowanie podróży, ma również prawo do

zwrotu należności za bilet oraz do powrotnego przelotu do miejsca rozpoczęcia podróży.

Opóźnienie lotu o co najmniej 3 godz. daje pasażerowi prawo do takiego samego odszkodowania, jakie przysługuje w przypadku odwołanego lotu, o ile linia lotnicza nie udowodni, że do opóźnienia doszło z powodu wyjątkowych okoliczności. Dodatkowo linie lotnicze mogą być pociągnięte do odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku opóźnień.

Specyficzna dla transportu lotniczego jest sytuacja odmowy przyjęcia na pokład samolotu. Niestety powszechną praktyką linii lotniczych jest sprzedaż większej liczby biletów niż rzeczywista liczba dostępnych miejsc tzw. *overbooking*. W 2002 r. z tego powodu ok. 250 tys. pasażerom odmówiono wejścia na pokład. Stąd przepisy, które po odmówieniu pasażerom wejścia na pokład samolotu zobowiązują przewoźnika w pierwszej kolejności do znalezienia osób, które zgodzą się zrezygnować ze swojej rezerwacji w zamian za uzyskanie określonych korzyści. Ponadto osobom tym przewoźnik musi również zapewnić możliwość wyboru między pełnym zwrotem należności a zmianą lotu.

Może to się wiązać z prawem do odszkodowania w wysokości od 125 do 600 euro w zależności od długości lotu i opóźnień, które wystąpiły przed wybraniem innego lotu. Osobom, które zdecydowały się na zmianę lotu, przewoźnik musi zapewnić, jeśli to konieczne, pomoc, np. wyżywienie, dostęp do telefonu, jeden lub więcej noclegów w hotelu oraz transport między lotniskiem a miejscem zakwaterowania.

W przypadku odwołania lotu pasażer jest uprawniony do rekompensaty, w takiej wysokości, jak ta przysługująca przy odmowie wejścia na pokład, chyba że został poinformowany o odwołaniu lotu co najmniej 14 dni przed odlotem lub termin lotu zmieniono na bliski pierwotnego, lub jeśli linia lotnicza może udowodnić, że odwołanie lotu zostało spowodowane wyjątkowymi okolicznościami. Ponadto linia lotnicza musi przedstawić ofertę umożliwiającą:

- zwrot należności za bilet w ciągu 7 dni lub;
- zmianę lotu do ostatecznego miejsca przeznaczenia na podobnych warunkach;
- zapewnić, jeśli to konieczne, opiekę (dostęp do telefonu, miejsce odpoczynku, wyżywienie, zakwaterowanie, transport do miejsca zakwaterowania).

Rozwiązania przyjęte dla przypadków opóźnienia czy odwołania usług kolejowych dla pasażerów dostosowano do specyfiki tego środka transportu. Opóźnienia przyjazdu pociągu na stację docelową, które przekracza 60 min, przewoźnicy kolejowi mają obowiązek rekompensować pasażerom poprzez zaoferowania do wyboru następujących opcji:

- zwrot pełnego kosztu biletu na odcinku lub odcinkach trasy, które nie zostały zrealizowane, oraz za część trasy, która została już pokonana, jeśli dalsza podróż jest bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży;
- zapewnienie połączenia powrotnego do miejsca wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie;
- kontynuowanie podróży lub zmianę połączenia do miejsca docelowego, oferującego porównywalne warunki przewozu w najbliższym możliwym terminie lub późniejszym dogodnym dla pasażera terminie.

Jeśli pociąg będzie opóźniony, pasażerowi wypłacane będzie odszkodowanie w zależności od wielkości opóźnienia. Minimalna kwota odszkodowania wynosi:

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

Wypłata odszkodowania powinna nastąpić w ciągu jednego miesiąca od złożenia wniosku i wedle życzenia pasażera może mieć formę kuponu podróżnego lub gotówki. Odszkodowanie jest wypłacane tylko w przypadku kwot o wartości co najmniej 4 euro.

Ponadto w przypadku opóźnienia lub odwołania pociągu podróżny musi zostać niezwłocznie poinformowany o zaistnieniu takiej sytuacji i o przewidywanym terminie odjazdu i przyjazdu pociągu. W przypadku opóźnienia przekraczającego 60 min podróżny powinien nieodpłatnie otrzymać:

- posiłek oraz napoje, o ile można je łatwo zapewnić;
- jeśli zaistnieje taka potrzeba, pobyt w hotelu lub innym miejscu zakwaterowania oraz możliwość skorzystania z transportu z dworca do miejsca zakwaterowania i z powrotem;
- jeśli pociąg jest unieruchomiony na torach, transport z pociągu do stacji kolejowej lub stacji docelowej, o ile jest to fizycznie wykonalne.

Jeśli nie można kontynuować podróży pociągiem, przewoźnik musi jak najszybciej zapewnić pasażerowi zastępczy środek transportu.

W transporcie autokarowym i autobusowym zdecydowano się na podobne do transportu kolejowego rozwiązania. Gdy przewoźnik z uzasadnionych względów spodziewa się, że usługa regularna będzie odwołana lub odjazd z terminalu będzie opóźniony o ponad 120 min lub w przypadku nadkompletu, pasażerowi niezwłocznie daje się wybór między:

- kontynuacją podróży lub zmianą trasy do miejsca docelowego, bez dodatkowych kosztów i na warunkach porównywalnych do warunków przewidzianych w umowie transportowej, w najwcześniejszym możliwym terminie;
- zwrotem ceny biletu oraz, w stosownych przypadkach, nieodpłatną powrotną usługą autobusem lub autokarem do punktu rozpoczęcia podróży, określonego w umowie transportowej, w najwcześniejszym możliwym terminie.

W sytuacji gdy przewoźnik nie zaproponuje pasażerowi takiego wyboru, pasażer ma prawo do odszkodowania w wysokości 50% ceny biletu, które wypłacane jest w ciągu miesiąca od złożenia wniosku o odszkodowanie.

Awaria autobusu lub autokaru podczas podróży obowiązuje przewoźnika do zapewnienia możliwości kontynuowania podróży innym pojazdem z miejsca wystąpienia awarii lub transport z miejsca wystąpienia awarii do odpowiedniego miejsca oczekiwania lub terminalu, z którego możliwe będzie kontynuowanie podróży. Jeśli zaś regularna usługa przewozowa autokarem lub autobusem zostaje odwołana lub odjazd będzie opóźniony o ponad 120 min, pasażerowie mają prawo do kontynuacji podróży lub zmiany trasy lub uzyskania od przewoźnika zwrotu ceny biletu. Płatność zwrotu kosztów jest dokonywana w ciągu 14 dni od złożenia oferty lub otrzymania wniosku. Płatność pokrywa pełny koszt biletu według ceny zakupu, za niewykonaną część podróży oraz za już wykonaną część podróży, jeżeli nie służy już ona w żaden sposób realizacji celu związanego z pierwotnym planem podróży pasażera. Dla biletów kuponowych lub biletów sezonowych płatność ta równa jest proporcjonalnej części pełnego kosztu tych biletów. Zwrot kosztów ma formę pieniężną, chyba że pasażer akceptuje inną formę zwrotu kosztów.

Tak jak w przewozach kolejowych przewoźnicy zobowiązani są do zaoferowania pasażerom pomocy w przypadku odwołania

lub opóźnienia odjazdu autokaru lub autobusu. Jeśli planowany czas podróży jest dłuższy niż trzy godziny, przewoźnik w razie odwołania lub opóźnienia powyżej 90 min oferuje pasażerom nieodpłatnie:

- przekąski, posiłki lub napoje odpowiednio do czasu oczekiwania lub opóźnienia, pod warunkiem, że są one dostępne w autobusie lub w terminalu lub mogą zostać w rozsądnym zakresie dostarczone;
- pokój w hotelu lub inne zakwaterowanie, jak również pomoc w zorganizowaniu transportu między terminalem a miejscem zakwaterowania, w przypadku gdy konieczny jest pobyt przez jedną lub więcej nocy; w odniesieniu do każdego pasażera przewoźnik może ograniczyć całkowity koszt zakwaterowania, z wyłączeniem przewozu w obu kierunkach między terminalem a miejscem zakwaterowania, do kwoty 80 euro za noc, przez maksymalnie dwie noce.

Udzielając pomocy podróżnym przewoźnik zwraca szczególną uwagę na potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz osób im towarzyszących.

Projekt rozporządzenia dotyczący praw pasażera w transporcie morskim i wodnym śródlądowym również nakłada na przewoźników określone wymagania. W sytuacji, gdy spodziewa się on opóźnienia wykonania usługi o ponad 120 min w stosunku do planowanego czasu rozpoczęcia podróży, pasażerowie powinni niezwłocznie otrzymać:

- ofertę alternatywnych usług transportowych na racjonalnych warunkach lub, jeżeli to ostatnie okaże się niewykonalne w praktyce, jest informowany o alternatywnych usługach transportowych bądź innych operatorach turystycznych;
- zwrot kosztów biletu, chyba że skorzysta z alternatywnych usług transportowych.

Nie tracąc prawa do przewozu, pasażer może zażądać odszkodowania od przewoźnika, jeżeli nastąpi opóźnienie zakończenia podróży wynikające z unieważnienia lub opóźnienia rozpoczęcia podróży. Minimalne stawki odszkodowania wynoszą:

- 25% ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego od 60 do 119 min;
- 50% ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego 120 min lub więcej;
- 100% ceny biletu, jeżeli przewoźnik nie zapewni usług alternatywnych lub informacji.

Zarówno wypłata odszkodowania, jak i zwrot kosztów biletu następuje w ciągu miesiąca od złożenia wniosku o odszkodowanie, które może mieć postać kuponów lub innych usług, o ile ich warunki są elastyczne, w szczególności co do okresu ważności i co do miejsca docelowego. Odszkodowanie jest wypłacane w formie pieniężnej na żądanie pasażera.

Jeżeli przewoźnik z uzasadnionych względów spodziewa się opóźnienia usługi pasażerskiego transportu wodnego o ponad 60 min w stosunku do planowanego czasu rozpoczęcia podróży, pasażerom oferuje się bezpłatne posiłki i napoje, w racjonalnej relacji do czasu oczekiwania, jeżeli są one dostępne na pokładzie bądź w porcie lub mogą być dostarczone za pomocą racjonalnych środków. W przypadku wszelkich opóźnień wiążących się z co najmniej jednym noclegiem lub z pobytem dodatkowym w stosunku do planów pasażera, gdy tylko jest to fizycznie wykonalne, oprócz posiłków i napojów, pasażerom oferuje się transport między portem a miejscem zakwaterowania. Jeżeli usługa transportu wodnego nie może być kontynuowana, przewoźnicy

w miarę możliwości i jak najszybciej organizują transport zastępczy dla pasażerów.

W planowanych rozwiązaniach zakłada się, że niezależnie od rozporządzenia pasażerowie będą mogli dochodzić odszkodowania za straty wynikające z odwołania lub opóźnienia usług transportowych przed sądami krajowymi. Zakłada się również, że przewoźnicy będą współpracować w celu przyjęcia rozwiązań na szczeblu europejskim z zainteresowanymi stronami, stowarzyszeniami zawodowymi oraz stowarzyszeniami klientów, pasażerów i osób niepełnosprawnych. Celem tej współpracy ma być poprawa opieki przysługującej pasażerom, szczególnie w razie dużych opóźnień oraz przerwania lub odwołania podróży.

### **Prawa osób niepełnosprawnych i osób z ograniczoną sprawnością ruchową**

Skuteczny dostęp do transportu jest niezbędny do aktywnego udziału w życiu gospodarczym i społecznym, a jego brak może poważnie przeszkodzić w integracji wielu osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Liczba tych osób szacowana jest na około 45 mln, co stanowi około 10% obywateli Europy. Obejmuje ona nie tylko osoby z niepełnosprawnością, ale także osoby niezdolne do samodzielnego podróżowania z powodu wieku, ograniczeń umysłowych lub choroby, itp. Starzenie się populacji europejskiej również zwiększy liczbę takich osób i spowoduje wzrost znaczenia ich potrzeb. Dlatego tak dużo miejsca poświęca się ochronie praw właśnie tej grupy podróżnych i uwzględniła we wszystkich wprowadzanych regulacjach Wspólnoty. Celem tych regulacji jest zapewnienie uzyskania odpowiedniej pomocy osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, niezależnie od celu podróży i wybranego środka transportu, aby mogły bez przeszkód podróżować na całym obszarze Unii Europejskiej.

W zakresie transportu lotniczego ochrona osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej obejmuje:

- zakaz odmowy rezerwacji lub przyjęcia na pokład samolotu; możliwe są wyjątki lub odstępowstwa uzasadnione względami bezpieczeństwa;
- prawo do pomocy na terenie lotniska, w tym także podczas rejestracji i odprawy, a także w czasie przemieszczania się na pokład samolotu, wsiadania i wysiadania (w tym również w ramach tranzytu);
- odpowiedzialność organu zarządzającego portem lotniczym oraz przewoźnika lotniczego za zapewnienie udzielania pomocy;
- przygotowanie i publikację przez zarządzających lotniskiem norm jakości w zakresie pomocy oraz zapewnienie niezbędnych do ich realizacji środków, na przykład personelu;
- określenie procedury zgłaszania skarg przez osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej, która uzna, że doszło do naruszenia przysługujących jej praw.

Unijne prawodawstwo określające prawa pasażerów kolejowych umożliwia pasażerom o ograniczonej sprawności ruchowej odbywanie podróży w podobny sposób, jak pozostali obywatele.

Przewoźnicy kolejowi i zarządcy stacji są zobowiązani do ustanowienia niedyskryminujących zasad dotyczących korzystania z przewozu przez te osoby. Przedsiębiorstwa kolejowe, sprzedawcy biletów i operatorzy turystyczni są również zobowiązani do informowania – na żądanie – na temat dostępności przewozów kolejowych oraz warunków dostępu do taboru kolejowego i podwozów ograniczeń.

Przewoźnicy są zobowiązani do zapewnienia nieodpłatnej pomocy w pociągu oraz podczas wsiadania i wysiadania. Pomoc zapewniana jest pod warunkiem, że przewoźnik, zarządca stacji, sprzedawca biletów lub operator turystyczny, u którego nabyto bilet, został powiadomiony o potrzebie udzielenia pomocy danej osobie przynajmniej na 48 godz. zanim taka pomoc będzie potrzebna.

Osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej powinna pojawić się w wyznaczonym miejscu co najmniej godzinę przed ogłoszoną godziną odjazdu lub terminem, w jakim pasażerowie są wzywani do odprawy. Jeżeli nie został określony konkretny termin pojawienia się, 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.

W nowym rozporządzeniu określającym prawa pasażera podróżującego autobusem i autokarem osobom niepełnosprawnym i o ograniczonej sprawności ruchowej poświęcono także wiele miejsca. Przewoźnicy muszą zapewnić takim osobom niedyskryminacyjny dostęp do usługi przewozowej i nie mogą odmówić im rezerwacji ani wpuszczenia do pojazdu. Jedynymi wyjątkami od tej zasady mogą być względy bezpieczeństwa lub konstrukcja pojazdu lub infrastruktura, w tym przystanki autobusowe i terminale, które fizycznie uniemożliwiają wejście na pokład pojazdu.

Jednakże w przypadku odmowy przyjęcia rezerwacji przewoźnik, biuro podróży lub organizator wycieczki są zobligowani do poinformowania o wszelkich akceptowalnych alternatywnych usługach realizowanych przez danego przewoźnika. Natomiast jeśli odmówiono wejścia na pokład ze względu na niepełnosprawność lub ograniczenia ruchowe osobie, która posiada rezerwację i bilet należy jej oraz osobom jej towarzyszącym zaproponować zwrot kwoty zapłaconej za bilet oraz, w stosownych przypadkach, nieodpłatny powrót do punktu rozpoczęcia podróży, w najwcześniejszym możliwym terminie. Jeśli jest to możliwe do realizacji, oferta może dotyczyć również kontynuacji podróży lub zmiany trasy w porównywalnych ramach czasowych.

Informacje dotyczące warunków dostępu do usługi przewozowej dla osób niepełnosprawnych i z ograniczoną sprawnością ruchową są udostępniane publicznie fizycznie lub w internecie przez przewoźników i podmioty zarządzające terminalami. Niezależnie od dostępności przewozu autobusem i autokarem jest pomoc zarówno na terenie terminali, jak i na pokładzie pojazdu. Państwa członkowskie wyznaczają terminale autobusowe i autokarowe, w których udzielana jest pomoc dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, a następnie Komisja Europejska na podstawie uzyskanych od nich informacji udostępnia w internecie wykaz wyznaczonych terminali.

Propozycje rozwiązań dotyczące ochrony praw osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej, które zamierzają podróżować statkiem są co do zakresu bardzo zbliżone do tych obowiązujących w innych środkach transportu. Dotyczą one:

- zakazu odmowy rezerwacji, wydania biletu lub przyjęcia na pokład statku, przy czym możliwe są wyjątki lub odstępstwa uzasadnione np. względami bezpieczeństwa czy konstrukcją statku;
- prawa do pomocy na pokładzie statku oraz na terenie portu przy wchodzeniu /schodzeniu z pokładu statku pływającego; w przypadku braku portu w miejscu docelowym lub miejscu postoju prawa do pomocy na przystani pasażerskiej;

- zobowiązania przewoźnika do zapewnienia pracowników posiadających wiedzę dotyczącą potrzeb osób o różnych rodzajach niepełnosprawności, w tym zapewnienie tym pracownikom szkoleń dotyczących udzielania pomocy.

## Ubezpieczenie się przewoźników

Istotnym elementem wprowadzanych nowych rozwiązań w zakresie ochrony praw pasażera jest zapewnienie, aby przewoźnicy mieli możliwości finansowego sprostania nałożonym obowiązkom. Posiadanie ubezpieczenia staje się więc koniecznością. Nawet, jeśli z reguły przewoźnicy są ubezpieczeni od ryzyka za mogące wystąpić fizyczne szkody wyrządzone pasażerom i osobom trzecim, wymagania na poziomie krajowym były dotychczas mocno zróżnicowane. Z wyłączeniem sektora lotniczego, praktycznie nie istniały gwarancje wystarczającego i jednolitego poziomu ubezpieczenia w każdej sytuacji.

W transporcie lotniczym dostosowując się do zasad panujących na rynku ubezpieczeń, w zakresie ryzyka ogólnego, jak i ryzyka związanego z terroryzmem, szczególnie po atakach z 11 września 2001 r. w Stanach Zjednoczonych, określone zostały minimalne wymogi w zakresie ubezpieczenia przewoźników lotniczych i operatorów statków powietrznych w stosunku do pasażerów, bagażu, ładunku i osób trzecich.

W odniesieniu do odpowiedzialności cywilnej w zakresie pasażerów, minimalna ochrona ubezpieczeniowa wynosi 250 tys. SDR za pasażera. Jednakże w zakresie przewozów niehandlowych statkiem powietrznym, którego MTOM (*Maximum Take Off Mass* – maksymalna masa statku powietrznego przy starcie) wynosi 2700 kg lub mniej, państwa członkowskie mogą ustalić niższy poziom minimalnej ochrony ubezpieczeniowej, przy zastrzeżeniu, że ochrona nie może wynosić mniej niż 100 tys. SDR za pasażera.

Jeśli chodzi o odpowiedzialność cywilną w zakresie bagażu, minimalna ochrona ubezpieczeniowa wynosi 1 tys. SDR za pasażera w przewozach handlowych, a w przypadku ładunku określona została na 17 SDR za 1 kg w przewozach handlowych. Natomiast w zakresie odpowiedzialności cywilnej wobec osób trzecich, minimalne ubezpieczenie w razie wypadku każdego ze statków powietrznych wynosi od 0,75 mln do 700 mln SDR w zależności od wielkości MTOM.

Wymóg ubezpieczenia się wprowadzono także dla przewoźników kolejowych, którzy są zobowiązani do ubezpieczenia się lub zawarcia równoważnych umów od odpowiedzialności wobec pasażerów za wypadki. Minimalna kwota ubezpieczenia nie została określona i będzie przedmiotem przeglądu Komisji Europejskiej, który zostanie przedstawiony Parlamentowi Europejskiemu oraz Radzie Unii Europejskiej. Przegląd ten może również zawierać odpowiednie wnioski lub zaleceniami w tej sprawie.

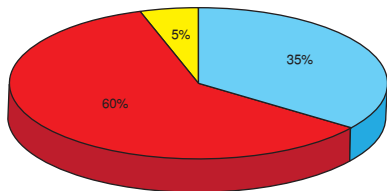
Jeśli chodzi o ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej za szkody powstałe w związku z ruchem pojazdów mechanicznych i egzekwowania obowiązku ubezpieczenia od takiej odpowiedzialności, to reguluje je dyrektywa z 2009 r. [15]. W przypadku szkód na osobie określa ona minimalną sumę gwarancyjną w wysokości 1 mln euro na jednego poszkodowanego lub 5 mln euro na jedno zdarzenie szkodowe, niezależnie od liczby poszkodowanych. Natomiast w przypadku szkód materialnych 1 mln euro na jedno zdarzenie szkodowe, niezależnie od liczby poszkodowanych. Państwa członkowskie mogą ustanowić okres przejściowy trwający najdłużej do 11 czerwca 2012 r. na dostosowanie minimalnych sum gwarancyjnych do wymienionych kwot.



W regulacji odnoszącej się do przewozów morskich i wodnych śródlądowych proponuje się aby przewoźnik wykonujący przewóz statkiem, który ma licencję na przewóz ponad 12 osób, był zobowiązany do posiadania ubezpieczenia lub innego zabezpieczenia finansowego, jak gwarancja banku lub podobnej instytucji finansowej.

### Informowanie pasażerów

Tworzenie praw korzystnych dla pasażerów wymaga, aby pasażerowie byli o nich prawidłowo informowani w celu umożliwienia im skorzystania z tych praw. Jak wykazują badania poznanie przez pasażerów przysługujących im praw ma podstawowe znaczenie i powinno być wzmocnione (rys. 5).



Rys. 5. Na pytanie „Czy kupując bilet u przewoźnika, jesteś świadom praw i obowiązków wynikających z tej umowy przewozu?” aż 60% badanych obywateli Wspólnoty udzieliło negatywnej odpowiedzi, 35% potwierdziło, że ma świadomość przysługujących im praw, a pozostałe 5% nie odpowiedziało w sposób jednoznaczny

Dlatego też ogłaszanie tych praw w portach lotniczych czy morskich, na dworcach kolejowych, na terenie terminali autokarowych i autobusowych należy do obowiązków ich zarządców. Przewoźnicy i operatorzy turystyczni w ramach swoich zakresów kompetencji zapewniają, aby pasażerowie otrzymywali odpowiednie i zrozumiałe informacje dotyczące ich praw najpóźniej w momencie odjazdu. Informacje te powinny być dostępne w punktach sprzedaży, przez telefon i przez Internet.

W celu wypełnienia obowiązku informacyjnego przewoźnicy i zarządcy infrastruktury obsługującej podróżnych mogą skorzystać ze streszczeń obowiązujących przepisów o prawach pasażera przygotowanych przez Komisję Europejską, dostępnych we wszystkich językach urzędowych Unii Europejskiej. Przewoźnicy oraz zarządcy mają również obowiązek udostępnienia pasażerom danych umożliwiających kontakt z organem wyznaczonym przez państwo członkowskie do egzekwowania tych przepisów.

### Rozpatrywanie skarg i propozycje środków odwoławczych

Przy zwiększonej świadomości pasażerów co do praw jakie im przysługują konieczne jest maksymalne uproszczenie sposobu korzystania z nich i co za tym idzie wprowadzenia w państwach członkowskich systemów odwoławczych. Wspólnota, ustalając odpowiedni system odszkodowań i jasno określając odpowiedzialność przewoźników, wskazuje również państwom członkowskim konieczność powołania pozasądowych mechanizmów rozstrzygania sporów, posiadających znaczące zalety, jak szybkość, przejrzystość, niski koszt i elastyczność.

W przyjętych i proponowanych aktach prawnych dotyczących ochrony praw pasażerów w Unii Europejskiej zakłada się ustanowienie w państwach członkowskich niezależnego organu, który będzie zapewniać pełne korzystanie przez pasażerów z ustanowionych praw, monitorować spełnianie wymogów rozporządzeń przez przewoźników oraz – w stosownych przypadkach – stosować kary.

Organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów lub inny odpowiedni organ wyznaczony przez państwo członkowskie działa jako instancja odwoławcza dla skarg, które nie zostały rozstrzygnięte przez przewoźnika.

W przypadku trudności z egzekwowaniem praw pasażera powinien on złożyć skargę – najpierw do przewoźnika, a następnie, jeśli odpowiedź nie jest zadowalająca, do właściwych organów krajowych.

Przewoźnicy kolejowi są zobowiązane do ustanowienia mechanizmu rozpatrywania skarg w zakresie praw i obowiązków pasażera oraz do podania do ogólnej wiadomości pasażerów informacji kontaktowych oraz informacji na temat języka lub języków roboczych, jakimi posługuje się organ ds. skarg. Odpowiedzi na skargę należy zazwyczaj udzielić w terminie jednego miesiąca. W uzasadnionych przypadkach pasażer musi zostać poinformowany o terminie, krótszym niż trzy miesiące od daty złożenia skargi, w jakim można się na nią spodziewać na nią odpowiedzi.

Pasażer mający roszczenia w stosunku do przewoźnika autokarowego i autobusowego może wnieść skargę do przewoźnika w ciągu trzech miesięcy od dnia, w którym usługa przewozu została wykonana lub w którym usługa ta powinna być zostać wykonana. W ciągu jednego miesiąca od dnia wpłynięcia skargi przewoźnik powiadamia pasażera, że jego skarga została uznana, oddalona lub jest w dalszym ciągu rozpatrywana. Termin, w jakim ma zostać udzielona ostateczna odpowiedź, nie przekracza trzech miesięcy od dnia wpłynięcia skargi.

W przypadku przewoźników morskich i wodnych śródlądowych mechanizm rozpatrywania skarg jest podobny. Pasażer ma prawo do wnoszenia skargi w ciągu jednego miesiąca od dnia realizacji usługi transportowej. Odpowiedź, lub informację o terminie jej udzielenia w ciągu dwóch miesięcy od daty złożenia skargi, pasażer powinien uzyskać w ciągu 20 dni roboczych od złożenia skargi.

Jeśli pasażerowie mają trudności w dochodzeniu praw lub w razie potrzeby uzyskania dodatkowych informacji lub pomocy, mogą skontaktować się z Europejskim Centrum Konsumentckim w dowolnym kraju, z krajową organizacją ds. ochrony konsumentów lub z krajowym organem wykonawczym.

Europejskie Centrum Konsumentckie (ECK), które działa przy wsparciu Komisji Europejskiej, ma swoje jednostki w każdym państwie członkowskim oraz w Islandii i Norwegii. Centra służą pomocą pasażerom, którzy ucierpieli w wyniku sytuacji kryzysowych i którzy mają trudności w dochodzeniu swoich praw, takich jak: prawo do zwrotu kosztów biletu, prawo do zmiany trasy podróży do miejsca docelowego oraz prawo do posiłków i zakwaterowania. Jednostki wchodzące w skład sieci ECK prowadzą współpracę w celu zapewnienia skoordynowanej reakcji w sytuacjach kryzysowych. Adresy jednostek ECK we wszystkich krajach oraz linki do ich stron internetowych znajdują się na stronie [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm).

### Podsumowanie

Uznając, że istniejące konwencje międzynarodowe nie zapewniają w sposób skuteczny praw podróżującym na terenie Unii Europejskiej, wprowadzono przepisy na poziomie wspólnotowym, uwzględniając zwłaszcza stopień wykorzystania poszczególnych gałęzi transportu. Bilans środków podjętych w transporcie lotniczym, kolejowym, drogowym publicznym oraz zaproponowanych dla transportu morskiego i wodnego śródlądowego w odniesieniu

do ochrony praw pasażera jest pozytywny, gdyż udało się doprowadzić do harmonizacji zasad regulujących te prawa.

Wprowadzone przepisy, zapewniając podstawowe prawa konsumenta i pełny dostęp do istotnych z punktu widzenia pasażera informacji, pozwolą z jednej strony na podniesienie poziomu jakości świadczonych usług, z drugiej zaś na zwiększenie zaufania pasażerów do przewoźników i zapewnienia pasażerom większego poczucia bezpieczeństwa. Bardzo istotnym elementem, oprócz ujednoliconych zobowiązań przewoźników wobec pasażerów, jak odszkodowania, jest osiągnięcie celu społecznego, jakim jest niewątpliwie zapewnienie osobom z ograniczoną sprawnością ruchową dostępu do usług transportowych na poziomie porównywalnym z pozostałymi obywatelami Unii Europejskiej.

Warto również zwrócić uwagę, że ustalając nowe standardy obsługi pasażerów, i tym samym nakładając na przewoźników dodatkowe obowiązki, uwzględniono zarówno specyfikę poszczególnych gałęzi transportu, jak i wytyczne wspólnej polityki transportowej Unii Europejskiej o konieczności realizacji podstawowej zasady zapisanej w Białej Księdze z 2001 r., tj. zrównoważonego rozwoju transportu i integracji międzygałęziowej.



#### Literatura

- [1] *Konwencja z Montrealu* (1999 r.), która zastąpiła Konwencję Warszawską z 1929 r., określająca odpowiedzialność przewoźników lotniczych i zakres odszkodowań oraz *Konwencja o Międzynarodowym Przewozie Koleją COTIF* (1980 r.), określająca zobowiązania przewoźników kolejowych wobec pasażerów.
- [2] *Rozporządzenie Rady* (EWG) nr 295/91 z 04.02.1991 r. ustanawiające wspólne zasady systemu odszkodowań dla pasażerów, którym odmówiono przyjęcia na pokład w regularnych przewozach lotniczych.
- [3] *Rozporządzenie Rady* (WE) nr 2027/97 z 9.10.1997 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków lotniczych.
- [4] *Rozporządzenie* (WE) nr 889/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady z 13.05.2002 r., zmieniające rozporządzenie Rady (WE) nr 2027/97 z 9.10.1997 r.
- [5] *Special Eurobarometer „Passengers’ Rights”*, lipiec 2005 r.
- [6] *Rozporządzenie* (WE) nr 785/2004 Parlamentu i Rady z 21.04.2004 r. w sprawie wymogów w zakresie ubezpieczenia w odniesieniu do przewoźników lotniczych i operatorów statków powietrznych.
- [7] *Rozporządzenie* (WE) 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z 11.02.2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów.
- [8] *Rozporządzenie* (WE) 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z 5.07.2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą.
- [9] *Rozporządzenie* (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z 23.10.2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.
- [10] *Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady* (UE) nr 181/2011 z 16.02.2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004.
- [11] *Wniosek Komisji Europejskiej COM(2005)592* z 23.11.2005 r. dotyczący rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morzu i wodach śródlądowych z tytułu wypadków.
- [12] *Wniosek Komisji Europejskiej COM(2008)816* z 4.12.2008 r. dotyczący rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczącego praw pasażerów podróżujących drogą morską i wodną śródlądową oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów
- [13] *Przepisy ujednolicone o umowie międzynarodowego przewozu osób i bagażu kolejami (CIV)* do Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami (COTIF) z 9.05.1980 r., ze zmianami zawartymi w Protokole wprowadzającym zmiany do Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami z 3.06.1999 r.
- [14] *Komunikat Komisji Parlamentu Europejskiego i Rady COM(2005)46* z 16.02.2005 r. Wzmocnienie praw pasażera w Unii Europejskiej.
- [15] *Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2009/103/WE* z 16.09.2009 r. w sprawie ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej za szkody powstałe w związku z ruchem pojazdów mechanicznych i egzekwowania obowiązku ubezpieczenia od takiej odpowiedzialności.

**X Międzynarodowa Konferencja Naukowa**

# MET 2011

## Nowoczesna trakcja elektryczna Racjonalizacja zużycia energii w transporcie szynowym 29 września – 1 października 2011 r.

#### Organizatorzy

Instytut Pojazdów Szynowych „TABOR” w Poznaniu • Politechniki Poznańska Wydział Elektryczny oraz Wydział Maszyn Roboczych i Transportu • Politechnika Warszawska • Politechnika Gdańska

Organizatorzy wystąpili o patronat honorowy do Ministerstw: Infrastruktury, Gospodarki oraz Nauki i Szkolnictwa Wyższego

#### Miejsce konferencji

Poznań (Politechnika Poznańska – otwarcie) i hotel Delicjusz w pobliżu Poznania (kontynuacja i zakończenie).

**Informacje** tel. +48 61 653 40 01, fax +48 61 653 40 02