

II

(Съобщения)

СЪОБЩЕНИЯ НА ИНСТИТУЦИИТЕ, ОРГАНИТЕ, СЛУЖБИТЕ И АГЕНЦИИТЕ НА
ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ

ЕВРОПЕЙСКА КОМИСИЯ

СЪОБЩЕНИЕ НА КОМИСИЯТА

**Тълкувателни насоки за Регламент (ЕО) № 1371/2007 на Европейския парламент и на Съвета
относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт**

(2015/C 220/01)

ВЪВЕДЕНИЕ

Регламент (ЕО) № 1371/2007 на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2007 г. относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт⁽¹⁾ (наричан по-нататък „регламентът“) влезе в сила на 3 декември 2009 г. Неговата цел е да бъдат защитени правата на пътниците в железопътния транспорт в Съюза, особено при прекъсване на пътуването, и да се подобрят качеството и ефективността на услугите за железопътен превоз на пътници. Това на свой ред би трябвало да спомогне за повишено използване на железопътния транспорт в сравнение с другите видове транспорт.

В своя доклад от 14 август 2013 г. до Европейския парламент и Съвета относно прилагането на регламента⁽²⁾, Комисията заяви, че ще обмисли възможността да приеме в краткосрочна перспектива тълкувателни насоки, които да улеснят и подобрят прилагането на регламента и разпространението на най-добрите практики⁽³⁾.

Тема на насоките са въпросите, които най-често поставят националните органи по контрол на прилагането, пътниците и техните спружения (включително лицата с увреждания и/или ограничена подвижност, както и асоциациите, представляващи интересите на тези лица), Европейския парламент и представители на отрасъла.

В настоящото съобщение Комисията предоставя допълнителни разяснения по редица разпоредби от регламента, заедно с насоки относно най-добрите практики. В него не са разгледани изчерпателно всички разпоредби, нито ще бъдат определени нови законови разпоредби. Следва също да се отбележи, че Съдът на Европейския съюз има окончателната дума при тълкуването на правото на Съюза.

1. ПРИЛОЖНО ПОЛЕ НА РЕГЛАМЕНТА

1.1. Приложно поле на регламента по отношение на превозвачите от трети държави

В член 2, параграф 1 от регламента се посочва, че той се прилага „по отношение на всички железопътни пътувания и услуги в цялата Общност, предоставяни от едно или повече железопътни предприятия, лицензирани в съответствие с Директива 95/18/ЕО на Съвета от 19 юни 1995 г. относно лицензиране на железопътните предприятия (4)“. Регламентът не се прилага за пътувания и услуги, извършвани на територията на трети държави. В член 17, параграф 4 от Директива 2012/34/ЕС на Европейския парламент и на Съвета⁽⁵⁾ (заменила Директива 95/18/ЕО) се посочва, че „никое предприятие няма право да предоставя железопътни транспортни услуги, [...], освен когато е получило съответния лиценз“. В съответствие с член 17, параграф 1 от посочената директива дадено предприятие има право да кандидатства за лиценз в държавата членка, в която е установено.

Съответно, превозвач от трета държава, който няма установено представителство в държава членка, не може да предлага железопътни услуги за превоз на пътници на територията на Съюза. Когато трансграничните услуги по превоз включват заминаване от или пристигане в трета държава, теглителната сила на територията на Съюза трябва да се осигурява от предприятие, лицензирано в държава членка. Лицензираните от държавите членки предприятия трябва да спазват и да носят отговорност по регламента, дори когато железопътните вагони принадлежат на предприятие от трета държава.

⁽¹⁾ ОВ L 315, 3.12.2007 г., стр. 14.

⁽²⁾ COM(2013) 587 final, 14.8.2013 г.

⁽³⁾ Вж. точка 5.1 от доклада от 14.8.2013 г.

⁽⁴⁾ ОВ L 143, 27.6.1995 г., стр. 70. Преработена с Директива 2012/34/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 ноември 2012 г. за създаване на единно европейско железопътно пространство (ОВ L 343, 14.12.2012 г., стр. 32).

⁽⁵⁾ Директива 2012/34/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 ноември 2012 г. за създаване на единно европейско железопътно пространство (ОВ L 343, 14.12.2012 г., стр. 32).

1.2. Изключения

1.2.1. Въпроси относно изключенията на вътрешните железопътни пътнически услуги, предоставяни в съответствие с член 2, параграф 4

В член 2, параграф 4 от регламента се позволява на държавите членки да освобождават вътрешни услуги, включително национални услуги по маршрути на далечни разстояния, от повечето от разпоредбите в регламента за ограничен период от време (пет години, подновявани два пъти, т.е. за максимум 15 години). В регламента обаче не се посочва конкретен период от време след влизането му в сила, през който може да се предоставя подобно освобождаване.

Въпреки това член 2, параграф 4 следва да се тълкува в светлината на съображение 25 от регламента, в което се пояснява, че временно освобождаване за вътрешни услуги на дълги разстояния може да се въведе, за да се даде възможност за период на „поетапно въвеждане“, с цел да се помогнат на железопътните предприятия с евентуални затруднения да приложат всички разпоредби от датата на влизане в сила на посочения регламент. Съответно, след като са минали години от влизането в сила на регламента вече не трябва да се предоставят нови изключения.

Освен това общата максимална продължителност на изключенията, които са ограничени във времето по силата на член 2, параграф 4, не трябва да бъде превишавана, т.е. освобождаването е невъзможно след 3 декември 2024 г. (15 години след влизането в сила на регламента).

1.2.2. Въпроси относно изключенията на трансгранични градски, крайградски и регионални железопътни услуги, предоставяни в съответствие с член 2, параграф 5

В член 2, параграф 5 от регламента се съдържа препратка към Директива 91/440/ЕИО на Съвета от 29 юли 1991 г. относно развитието на железниците в Общността ⁽¹⁾, в която се съдържат определения за градски, крайградски и регионални железопътни услуги. Директива 91/440/ЕИО беше отменена и заменена с Директива 2012/34/ЕС и определенията за градски, крайградски и регионални услуги, предвидени в член 3, параграфи 6 и 7 от Директива 2012/34/ЕС изрично включват трансграничните услуги.

Разпоредбата, която позволява на държавите членки да освобождават градските, крайградските и регионалните услуги може да се приложи към услугите в трансгранични региони или агломерации. Държавите членки са тези, които определят кои са въпросните услуги в съответствие с критериите по член 2, параграф 5 (т.е. те решават кои услуги се смятат за градски, крайградски или регионални). Същевременно държавите членки се призовават да предоставят всички права по регламента на пътниците, ползващи трансграничните градски, крайградски или регионални услуги, т.е. да не прилагат изключения към тези услуги. Това е в съгласие с поставената цел — постигане на висока степен на защита на потребителите в областта на транспорта, както изрично се отбелязва във второто съображение на регламента, и би гарантирало равнопоставеност за всички услуги с международно измерение.

1.2.3. Въпроси относно частични изключения на услуги или пътувания, осъществявани извън Съюза, предоставяни в съответствие с член 2, параграф 6

В член 2, параграф 6 се разрешава на държавите членки да предоставят изключения от разпоредбите в регламента за максимален период от пет години, за определени услуги или пътувания, когато съществена част от услугата или пътуването се извършва извън Съюза. В член 2, параграф 6 се посочва, че държавите членки могат да подновят първоначалния максимален период на изключението, но не се посочва колко пъти, това може да бъде направено.

Комисията е на мнение, че целта на член 2, параграф 6 е да се осигури достатъчно време на държавите членки да адаптират своите отношения с трети държави (например да адаптират своите двустранни споразумения) съгласно изискванията на Регламент (ЕО) № 1371/2007 на територията на държавата членка. С оглед на поставената цел — постигането на високо равнище на защита за потребителите в Съюза (съображение 24), не следва да се разбира, че изключенията по член 2, параграф 6 могат да се подновяват неограничено. Пътниците следва да могат прогресивно да се възползват от правата си по регламента в отсечките от пътуването, които са на територията на държавата членка, дори когато значителна част от услугата или пътуването протича извън Съюза.

1.2.4. Прилагане на регламента към пътувания с железопътен транспорт, които включват освободени услуги (член 2, параграфи 4, 5 и 6)

В заключенията към своя доклад относно прилагането на регламента, Комисията отбеляза, че „широкото използване на освобождавания е сериозна пречка за постигането на целите на регламента“ ⁽²⁾. Ширешите се изключения пречат да се осигури равнопоставеност в конкуренцията при железопътните предприятия в целия Съюз и лишава пътниците, ползващи железопътен транспорт, от правна сигурност и пълноценно упражняване на правата им.

В член 2, параграф 1 се посочва, че регламентът „се прилага по отношение на всички железопътни пътувания и услуги в целия Съюз, предоставяни от едно или повече железопътни предприятия“. Железопътното пътуване трябва да се разглежда от гледна точка на пътника, като превоза му от началната точка до местоназначението, съгласно договор за превоз с най-малко една железопътна услуга. Железопътна е услугата, предоставяна от железопътно предприятие между две или повече точки и може да се определи като градска, крайградска, регионална, вътрешна или международна (трансгранична).

⁽¹⁾ ОВ L 237, 24.8.1991 г., стр. 25.

⁽²⁾ Вж. точка 4 от доклада от 14.8.2013 г.

Може да възникне въпрос дали даден пътник по международен маршрут (т.е. пътуване, при което се пресича границата на поне една държава членка), при комбинация от освободени и неосвободения услуги, ще се възползва през цялото пътуване от правата на пътниците или само в отделни негови отсечки.

Пътниците, сключили договор за превоз за международно пътуване в рамките на Съюза, очакват законодателството на Съюза относно правата на пътниците да им осигури еднаква защита през цялото им пътуване. Различните нива на защита според това дали отсечките са освободени или не, в рамките на един и същ договор за превоз, биха създали объркване, биха премахнали правната сигурност и биха накърнили правата на пътниците. Това би било в противоречие с целите на регламента и по-специално с целта да бъде осигурена висока степен на защита за всички пътници при международни пътувания в рамките на Съюза, спрямо които не може да се приложи изключение по регламента. Това би довело също така до неравнопоставеност между пътниците по международните линии, които ще бъдат третирани по различен начин в зависимост от това дали пътуването им включва освободени вътрешни услуги.

Съответно железопътните предприятия следва да бъдат приканени да осигурят предвидената в регламента защита на всички пътници, с които сключват договор за превоз с трансгранично пътуване в рамките на Съюза, включително за отсечките, при които услугата е освободена в съответствие с член 2, параграфи 4 и 5.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Понятието „превозвач“ (член 3, параграф 2) и интермодални пътувания

Определение за „превозвач“ се съдържа както в регламента, така и в член 3 от „Единните правила за договора за международен железопътен превоз на пътници (CIV)“, които представляват допълнение А към Конвенцията за международни железопътни превози (COTIF) от 9 юни 1999 г.

В приложение I към регламента са възпроизведени повечето от разпоредбите на CIV, но без член 3⁽¹⁾. Това означава, че законодателят на ЕС е предпочел да даде собствено определение, адаптирано към правната уредба на ЕС.

В член 3, параграф 2 от регламента се ограничава смисълът на превозвачи до железопътните предприятия. Ако поради сериозни смущения в железопътния транспорт, пренасочване не може да бъде осигурено от железопътно предприятие, а само чрез друг вид транспорт, договорната отговорност се запазва от железопътното предприятие, с което е сключен договорът, и пътниците продължават да комуникират главно с него⁽²⁾.

2.2. Понятието „закъснение“ (член 3, параграф 12)

В член 3, параграф 12 от регламента „закъснение“ се определя като „разликата във времето между часа на пристигане на пътника според публикуваното разписание и часа на неговото действително или очаквано пристигане“. Закъсненията следователно винаги се отнасят до закъснения на пътниците, а не на влака. Практически, часът на пристигане по местоназначение, посочен на билета, се използва за изчисляване на закъснението.

По-сложна ситуация обаче може да възникне при пътувания, включващи няколко услуги и/или превозвачи, ако смущенията станат причина пътниците да изпуснат връзка. В такъв случай пътникът може да се наложи да вземе следващия влак по разписание, за да стигне до желаната дестинация. Дори ако този влак се движи по разписание, пътникът пак може да пристигне със значително закъснение в желаната дестинация в сравнение с първоначално планираното пристигане по разписание. В такъв случай закъснението при пристигането ще бъде определено въз основа на действителното време, в което пътникът достига окончателната си дестинация, ако пътникът е сключил единен договор за превоз за пътуването си. Това тълкуване е валидно и за случаите, при които пътуването е пренасочено.

3. ДОГОВОР ЗА ПРЕВОЗ, ИНФОРМАЦИЯ И БИЛЕТИ

3.1. Информация за пътуването

3.1.1. Информация в реално време (член 8, параграф 2)

В съответствие с член 8, параграф 2 от регламента, железопътните предприятия са длъжни да „предоставят на пътниците по време на пътуванията най-малко информацията, посочена в приложение II, част II“. Това включва информация в реално време за закъсненията и основните връзки, включително тези на други железопътни предприятия. В дело C-136/11⁽³⁾ Съдът на Европейския съюз поясни, че управителят на инфраструктурата трябва да „предоставя на железопътните предприятия по недискриминационен начин в реално време данните за влаковете, използвани от други железопътни предприятия, когато тези влакове представляват основни връзки по смисъла на част II от приложение II към Регламент № 1371/2007“. Макар железопътните предприятия да са отговорни за това пътниците да разполагат с информация относно закъснения, отменени влакове и прехвърляния, управителите на инфраструктура следователно също са длъжни да предоставят на железопътните предприятия всичката необходима информация в реално време.

⁽¹⁾ Приложение I започва от член 6 на CIV.

⁽²⁾ Вж. също приложение I, член 31, параграф 3, където се посочва, че превозвачът носи отговорност в случай на смърт или телесна повреда на пътниците, превозвани с друг вид транспорт, заместващ железопътния транспорт поради извънредни обстоятелства.

⁽³⁾ Решение на Съда (първи състав) от 22 ноември 2012 г. по дело C-136/11, Westbahn Management GmbH/ÖBB-Infrastruktur AG.

3.1.2. Начини за предоставяне на пътниците на информация относно пътуването

В съответствие с член 10 от регламента, който се отнася до системите за информация за пътуванията и за резервации, железопътните предприятия и продавачите на билети трябва да използват „компютризирана система за информация и резервации за железопътния транспорт (КСИРЖТ/CIRSRT)“, която железопътните предприятия могат да въведат в съответствие с процедурите, посочени в този член. В член 8, параграф 1 от регламента се посочва, че без да се засягат разпоредбите на член 10 от регламента, железопътните предприятия и продавачите на билети предоставят на пътника, по негова молба, поне информацията, посочена в приложение II, част I. Задължението за предоставяне на информация следователно не зависи от въвеждането на компютризирана система и от каналите за продажби.

Информацията, която не може да се предостави чрез компютризирана система, следва да се предоставя алтернативно и да е достъпа за лица с увреждания (член 8, параграф 3).

3.2. Въпроси, свързани с билетите и превоза на велосипеди

3.2.1. Формата и съдържание на билетите и електронни карти за транспорт (член 4 и приложение I, член 7)

Съгласно член 4 от регламента издаването на билети се регулира от разпоредбите на единните правила CIV, включени в приложение I (части II и III) към регламента. В член 7 от единните правила е предвидена гъвкавост по отношение на формата и съдържанието на билета. В него се съдържа и списък на минималната информация, която трябва да се съдържа на билета, но освен нея е възможна всякаква форма и съдържание, които отговарят на общите условия за превоз. Следователно електронната карта за транспорт следва да се разглежда като билет, ако са изпълнени следните условия:

1. Железопътното предприятие, с което е сключен договор за превоз, или съвкупността от железопътни предприятия, които носят отговорност по силата на този договор (член 3, параграф 2 от регламента), е разпознаваемо чрез информацията в електронната карта. За универсални или отворени билети (напр. InterRail) не винаги е възможно да се посочи името на отделните железопътни предприятия. В такъв случай означение като „за всички дружества, участващи в InterRail“ или общо лого може да замени името.

Необозначаването на превозвача за конкретно пътуване обаче, не трябва да води до непрозрачност. Пътниците трябва да получават подходяща информация относно своите права и това как и къде да подадат жалба в случай на прекъсване на пътуването; както и

2. Картата трябва да съдържа препратка към единните правила и декларация(и) като свидетелство на това, че е бил сключен договор за превоз, заедно с доказателство за неговото съдържание.

В член 7, параграф 5 от приложение I се посочва изрично, че билетът може да бъде съставен под формата на електронно регистриране на данни, позволяващо преобразуването им в четими писмени знаци. Моментът на сключване на договора за превоз може да варира. Някои електронни карти се активират при закупуването на билета, докато при някои индивидуални пътувания или отсечки те могат да се активират в началото на пътуването с валидирането на билета при качването във влака или непосредствено преди това.

3.2.2. Наличност на билети

В член 9, параграф 2 от регламента се изброяват няколко пункта за продажба и се посочва, че железопътните предприятия продават билети на пътниците поне в един от тях. Повечето предприятия предлагат билети чрез повече от един продажбен канал. Същевременно, особено в случаите на по-ниски тарифи, е възможно билетите да се предлагат само чрез един канал (напр. в интернет), което потенциално изключва някои групи потребители. За да се гарантира възможно най-широко предлагане на пътниците, Комисията препоръчва железопътните предприятия да предлагат поне най-базисните си билети чрез всичките си канали и по-специално чрез билетните гишета, автоматите и в самите влакове. Освен това, в съответствие с член 8, параграф 1 и приложение II, част I, железопътните предприятия информират пътниците за билетите и тарифите в различните продажбени канали. В съответствие с член 9, параграф 1, железопътните предприятия предлагат директни билети, когато търговските им споразумения и наличните данни го позволяват.

Билетите трябва да се предлагат на недискриминационна основа. Пряката или непряката дискриминация въз основа на гражданство е в противоречие с член 18 от ДФЕС.

3.2.3. Превоз на велосипеди (член 5)

Съгласно член 5 от регламента железопътните предприятия осигуряват възможност на пътниците да превозват велосипеди във влака, при известни условия (напр. заеманото място е ограничено, изискванията спрямо услугата го позволяват, велосипедите са лесно преносими и евентуално — такса). В приложение II към регламента се посочва също така, че железопътните предприятия са длъжни да предоставят информация преди началото на пътуването дали е разрешен превозът на велосипеди. Европейската федерация на велосипедистите е предоставила списък с примери за добри практики за превоза на велосипеди ⁽¹⁾.

⁽¹⁾ http://www.ecf.com/wp-content/uploads/130418_Bike-carriage-on-long-distance-trains_Good-practice_Final-ECF-paper.pdf

4. ОТГОВОРНОСТ, ЗАКЪСНЕНИЯ, ПРОПУСНАТИ ПРЕХВЪРЛЯНИЯ И ОТМЕНЯНЕ

4.1. Обхват на отговорността и застраховката на железопътните предприятия (членове 11 и 12)

Съгласно членове 11 и 12 от регламента железопътните предприятия трябва да разполагат с покритие за отговорностите си, особено в случай на произшествие със смъртни случаи или наранявания. В член 22 от Директива 2012/34/ЕС допълнително се посочва едно от условията за получаване на лиценз: „[...] всяко железопътно предприятие задължително има достатъчно застрахователно покритие или разполага с адекватни гаранции при пазарни условия, за да покрие съобразно националното и международното право отговорността си в случай на произшествия [...]“. За да определи какво представлява „адекватно“ покритие, железопътното предприятие трябва да направи оценка на своите рискове, напр. по отношение на броя на превозваните пътници или на потенциалните произшествия. Както се посочва в доклада относно прилагането на регламента ⁽¹⁾, проучените железопътни предприятия изглеждат притежават адекватно покритие.

В съответствие с член 30 от приложение I към регламента, държавите членки могат да определят сумата, която трябва да се изплати в случай на смърт или телесни повреди, причинени на пътници вследствие железопътни произшествия, но максималният размер на компенсацията на пътник не може да бъде по-малък от 175 000 разчетни единици ⁽²⁾. Следователно националното законодателство следва да изисква ниво на покритие, което да отговаря на това изискване, приложимо за всички услуги — национални и международни — съгласно членове 11 и 12 от регламента. Държавите членки могат да определят и по-висок лимит на обезщетение. Отговорността на железопътните предприятия за телесни повреди, обезщетенията, които могат да бъдат изплатени и размерите на исковете трябва да бъдат определени в националното законодателство.

4.2. Възстановяване на средства, пренасочване и обезщетение

4.2.1. Възстановяване на средства и пренасочване или обезщетяване на стойността на билета за пътувания с много отсечки (членове 16 и 17)

В член 9, параграф 1 от регламента се посочва, че „железопътните предприятия и продавачите на билети предлагат, при наличие на такива, билети, директни билети и резервации“.

Пътниците имат право на възстановяване на стойността на билета и пренасочване (член 16) или на обезщетение за закъснение като процент от цената на билета, включително всички добавки (член 17) само в случай на закъснение от над 60 минути „при пристигането на крайното местоназначение в съответствие с договор за превоз“. Това създава потенциални проблеми за пътуванията с прехвърляне и вероятно различни превозвачи, особено когато пътниците, въпреки намерението си да закупят единен договор, не получават един билет за цялото пътуване, а отделни билети за отделните отсечки от пътуването. В съответствие с член 4, във връзка с член 6, параграф 2 от приложение I, единният договор може също да се състои от отделни билети. Договорните условия между пътника и железопътното предприятие следва ясно да посочват дали пътникът пътува по силата на единен договор или по силата на отделни договори.

Както е посочено в член 3, параграф 10 от регламента, отделните билети, закупени с единен договор следва да се разбират като „директен билет“, когато представляват „договор за превоз за последователни железопътни услуги, предоставяни от едно или няколко железопътни предприятия“. Пътниците с отделни билети, издадени въз основа на единен договор за превоз, се ползват с правата по членове 16 и 17, ако закъснението им при пристигането на крайното им местоназначение е повече от 60 минути, дори ако забавянията в отделните отсечки са били всяко по по-малко от 60 минути. (вж. също точката относно закъсненията в раздел 2.2). Както е посочено в член 27, в случай на проблем пътниците могат да подадат жалба до всяко участващо в пътуването железопътно предприятие и не е нужно да се обръщат към всяко предприятие поотделно. При разрешаването на тези жалби железопътните предприятия трябва да си сътрудничат.

4.2.2. Право на обезщетение в случай на „непреодолима сила“

В Решението на Съда на Европейския съюз от 26 септември 2013 г. по дело C-509/11 бе пояснено, че принципът на „непреодолима сила“ не се прилага в контекста на правото на обезщетение при закъснения, изпуснати връзки и отменени влакове, осигурено съгласно член 17 от регламента.

По-специално Съдът отбелязва, че регламентът не съдържа клауза за „непреодолима сила“, която да ограничава отговорността на железопътните предприятия по отношение на обезщетяването на стойността на билета, посочено в член 17. Според решението на Съда, в член 17 **се определя форма на стандартно обезщетение** за непредоставяне на услуга в съответствие с договора за превоз, което не може да бъде отменено в случай на „непреодолима сила“, тъй като същият член не съдържа подобна клауза. За сметка на това в член 32, параграф 2 от единните правила в приложение I се разглежда отговорността на превозвача за индивидуално разглеждани вреди или загуби в резултат на закъснение или отмяна на влак, за които трябва да се предяви иск за обезщетение поотделно.

⁽¹⁾ Вж. точка 2.8.2 от доклада.

⁽²⁾ В съответствие с член 9 от Конвенцията за международни железопътни превози (COTIF) разчетните единици, посочени в допълненията, са във валутата на Международния валутен фонд – специални права на тираж (СПТ).

На железопътните предприятия следователно не се разрешава да включват в своите общи условия за превоз клауза, която ги освобождава от задължението да изплащат обезщетение по член 17, когато закъснението се дължи на „непреодолима сила“ или на една от причините, изложени в член 32, параграф 2 от единните правила. Съответно пътниците имат право на обезщетение от железопътното предприятие дори в случаи на „непреодолима сила“. В това отношение железопътният транспорт се отличава от другите видове транспорт (вж. по-специално точка 47 от решението). Същевременно, както се посочва в доклада от 2013 г.⁽¹⁾, Европейската комисия ще разгледа възможността железопътният отрасъл да се третира, както другите видове транспорт, т.е. пътниците да не се обезщетяват при закъснение в случай на непредвидени и неизбежни събития.

4.2.3. Понятието „сравними транспортни условия“ в случаите, когато пътуването продължи или бъде пренасочено (член 16, букви б) и в)

„Транспортни условия“ са определящите характеристики на транспортните услуги, предоставени от превозвача по силата на договор за превоз между железопътно предприятие или продавач на билети и пътника. В съответствие с член 16, букви б) и в) от регламента, когато на пътниците се предлага възможността да продължат пътуването си или да бъдат пренасочени, поради закъснение от над 60 минути, това трябва да стане при „сравними транспортни условия“. Дали транспортните условия са сравними може да зависи от редица фактори и трябва да бъде решавано поотделно за всеки един случай. В зависимост от обстоятелствата се препоръчват следните добри практики:

- ако е възможно, пътниците не биват прехвърляни към транспорт от по-ниска категория (в противен случай, например на пътниците с билети за първа класа следва да се възстанови разликата в цената на билета);
- когато пътниците може единствено да бъдат пренасочени към друг железопътен превозвач или към транспорт от по-висок клас или с по-висока цена от заплатената за първоначалната услуга, пренасочването се предлага без допълнителни разходи за пътника;
- полагат се разумни усилия за избягване на допълнителните прехвърляния;
- когато се използва друг железопътен превозвач или друг вид транспорт за частта от пътуването, която не може да приключи според първоначално предвиденото, общото време на пътуването следва да се доближава максимално до разписанието на първоначалното пътуване;
- ако в първоначалното пътуване е било резервирано съдействие за лица с увреждания или лица с намалена подвижност, такова съдействие трябва да се осигури и при алтернативния маршрут;
- когато съществува такава възможност, следва да се предлага пренасочване, съобразено с нуждите на лицата с увреждания или с намалена подвижност.

4.2.4. Мултиmodalни пътувания

Мултиmodalните пътувания с повече от един вид транспорт по силата на единен договор за превоз (например пътуване с железопътен и въздушен транспорт, заплатено като едно пътуване) не са обхванати от регламента, нито са защитени по силата на законодателство на Съюза в областта на правата на пътниците за други видове транспорт. Ако пътник изпусне полет поради закъснение на влак, той или тя ще се ползва от правата на обезщетение и съдействие по силата на регламента по отношение на пътуването с влак, при това само ако забавянето е било с над 60 минути при местоназначението на пътуването с железопътния транспорт по силата на единен договор за превоз (освен ако не са на лице други разпоредби в националното законодателство, както е посочено в член 32, параграф 3, както и в приложение I към регламента).

4.3. Отмяна

Отмяната на дадена железопътна услуга може да има същите последици като закъснението по отношение на загубата на време и неудобствата за пътниците⁽²⁾. Пътниците, използващи следващата възможна услуга вместо отменената, могат също да пристигнат по местоназначението си със закъснение от над 60 минути (в сравнение с първоначално предвидения час на пристигане с отменената услуга). В такъв случай пътниците ще се ползват от същите права на възстановяване на стойността на билета, пренасочване или обезщетение, предвидени в членове 16 и 17, освен ако не са били информирани по подходящ начин и далеч преди отмяната.

Що се отнася до задължението за предоставяне на съдействие съгласно член 18, отмяната на влак поражда същите права като закъснението при заминаване, а именно, че пътниците имат право на информация в съответствие с член 18, параграф 1. Те имат право на съдействие и по член 18, параграф 2, ако следващият влак или превозни средства тръгват след повече от 60 минути.

⁽¹⁾ Вж. точка 5.1 от доклада.

⁽²⁾ Вж. определението за забавяне в точка 2.2, което се отнася до забавянето на пътника, а не на влаковата услуга.

4.4. Помощ

4.4.1. Осигуряване на храни, разхладителни напитки и настаняване (член 18, параграф 2)

При закъснение над 60 минути железопътните предприятия са длъжни да осигуряват храна и напитки, съобразно с времето на чакане, ако разполагат с такива (в достатъчно количество) във влака или на гарата. Ако такива храни и напитки не са налични (или не са недостатъчно) във влака или на гарата, степента на изпълнение на задължението на железопътното предприятие се измерва съгласно това дали е било възможно да бъдат доставени такива храни и разхладителни напитки. Железопътното предприятие трябва да прецени дали осигуряването на храна и разхладителни напитки е „възможно“, като взема предвид фактори като разстояние от мястото на доставка, времето и усилията за тази доставка, както и разходите. Те обаче не могат да бъдат освободени от задължението да оценяват всяка ситуация поотделно.

В член 18, параграф 2 от регламента не се определят минимални изисквания спрямо качеството на помощта. Качеството на храната и разхладителните напитки, настаняването в хотел или друг вид настаняване, както и на останалата помощ следва да е в разумни граници и пропорционално на причиненото неудобство, включително за посрещане на нуждите на лицата с увреждания или с намалена подвижност. При невъзможност да се осигури настаняване в хотел, качеството на посоченото „друг вид настаняване“ следва да е възможно най-близко до това на хотел. Комисията е на мнение, че „съобразно с времето на чакане“ означава, че железопътните предприятия следва да предоставят на пътниците подходяща помощ, съобразена с продължителността на закъснението и часа от денонощието, в който то е настъпило. Съгласно член 18, параграф 2 на пътниците трябва „да се предложи“ ясно и по достъпен начин, ако е необходимо чрез алтернативни средства за комуникация. Това означава, че не се очаква от пътниците самостоятелно да търсят решения, напр. да намират и заплащат настаняването си, но железопътните предприятия са длъжни, когато е възможно, активно да оказват помощ. Железопътните предприятия следва да гарантират, когато е възможно, че настаняването е достъпно за лица с увреждания и техните кучета водачи.

В член 32 от приложение I към регламента се уточнява отговорността на железопътните превозвачи за загуби и вреди съгласно единните правила CIV в случай на големи закъснения. Съгласно правилата CIV (член 32, параграф 2) превозвачите могат да бъдат освободени от задължението си да покриват разходите по настаняване и далекосъобщителни връзки, например когато закъсненията се дължат на „непреодолима сила“. Тази отговорност за причинени щети трябва да бъде отличавана от задължението да се оказва помощ съгласно член 18 от регламента, който не съдържа такава дерогация⁽¹⁾. Следователно предприятията, предоставящи услуги от обхвата на регламента, не могат да се ползват от дерогация.

В общите условия за превоз могат да бъдат включени добри практики или по-благоприятни условия, ако това не противоречи на регламента, осигурява свобода отделните ситуации да се оценяват според случая и не ограничава правата на пътниците по силата на регламента⁽²⁾.

4.4.2. Удостоверяване на закъснение (член 18, параграф 4)

В съответствие с член 18, параграф 4, железопътните предприятия са длъжни, при поискване, да удостоверяват закъснението върху билета на пътника като доказателство за продължителността на закъснението. Ако пътникът поиска обезщетение за закъснение по член 17, удостовереното от железопътното предприятие или от неговия закъснение (например под формата на печат или подпис от кондуктор или лице с равностойна длъжност) трябва впоследствие да бъде прието от железопътното предприятие и не може да бъде предоговорено или изменено със задна дата.

5. ПРАВА НА ЛИЦАТА С УВРЕЖДАНЯ И/ИЛИ ОГРАНИЧЕНА ПОДВИЖНОСТ

5.1. Право на превоз

Лицата с увреждания или с намалена подвижност имат равни права с другите пътници да използват железопътен транспорт. В съответствие с член 19 от регламента, лицата с увреждания или с намалена подвижност не могат да бъдат дискриминирани при резервация, покупка и ползване на железопътни транспортни услуги. Изключенията от този принцип съгласно член 19, параграф 2 и последващи откази да бъде приета резервация, да бъдат продадени билети или да се осигури превоз на лица с увреждания или с намалена подвижност трябва винаги да имат основателни причини, в съответствие с недискриминационните правила за достъп, изисквани по член 19, параграф 1.

При обозначаване на места за инвалидни колички, включително общи помещения, съобразно с добрата практика тези места следва да са винаги използвани и лесно достъпни⁽³⁾.

⁽¹⁾ Вж. също точка 4.2.2.

⁽²⁾ Вж. член 6, параграф 2 от регламента.

⁽³⁾ Вж. също Регламент (ЕС) № 1300/2014 на Комисията от 18 ноември 2014 г. относно техническите спецификации за оперативна съвместимост, свързани с достъпността на железопътната система на Съюза за лица с увреждания и лица с намалена подвижност (ОВ L 356, 12.12.2014 г., стр. 110), който съдържа конкретни изисквания по отношение на мястото за инвалидни колички.

5.2. Удостоверяване на инвалидност

Регламентът осигурява право на помощ за „лицата с увреждания“ или „лицата с ограничена подвижност“ по смисъла на член 3, параграф 15. Правото на помощ не зависи от представянето на удостоверение. Железопътните предприятия и управителите на гари не могат да изискват от пътниците да представят удостоверяващи увреждането документи, като условия да се ползват от помощ в гарите и във влаковете.

5.3. Информация за пътници с увреждания и/или с намалена подвижност (член 20)

Съгласно член 20 от регламента железопътните предприятия, продавачите на билети и туроператорите трябва да информират пътниците, при поискване, дали услугите и гарите са пригодени. Предвид целите на Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания (UNCRPD) ⁽¹⁾, Комисията препоръчва управителите на гари, независимо от договорните отношения с пътника, също да предоставят информация за пригодността (например на достъпни интернет страници и в алтернативни формати).

5.4. Предварително уведомление за нуждата от помощ, включително в случай на „многократни пътувания“ (член 24, буква а)

В член 24, буква а) от регламента се определят условията, свързани с предварително уведомление, при които пътниците имат право на помощ. Помощ се предоставя без доплащане и съответно това следва да се отнася и до процеса на резервация, напр. чрез безплатни телефонни линии. Помощта следва да се предоставя във всеки един момент от експлоатацията на влаковете (включително при нощните пътувания или през уикендите) и не е ограничена до обичайното работно време.

В случай на многократни пътувания (т.е. пътувания, съставени от различни отсечки, както и чести пътувания), едно уведомление от пътника е достатъчно, при условие че пътникът дава достатъчно информация относно времето на следващите си пътувания. Следователно лицето, което получава уведомлението (железопътно предприятие, управител на гара, продавачът на билети или туроператорът) е длъжно да предаде информацията на съответните железопътни предприятия и управители на гари. При липса на уведомление, железопътните предприятия и управителите на гари с обслужващ персонал, въпреки всичко трябва да положат всички усилия в рамките на възможното, за да окажат помощ, така че лицето с увреждания или лицето с намалена подвижност да може да пътува. Следователно би било несъвместимо с регламента помощта да бъде ограничена до случаите на предварително уведомление или това да залегне в договорните условия.

5.5. Обучение за персонала, оказващ помощ на лицата с увреждания и/или ограничена подвижност

Макар регламентът да не съдържа специфични разпоредби за обучение и повишаване на осведомеността за гарантиране на ефективна помощ по силата на регламента, най-добрата практика би изисквала персоналт да бъде редовно обучаван и запознаван с разните потребности на пътниците с различни видове увреждания и ограничения на мобилността.

6. ЖАЛБИ ДО ЖЕЛЕЗОПЪТНИТЕ ПРЕДПРИЯТИЯ

Съгласно член 27, параграф 2 от регламента пътниците могат да подадат жалба до всяко железопътно предприятие с роля в съответното пътуване. Пътниците трябва да бъдат информирани относно сроковете за исковете за обезщетение, посочени в член 60 от единните правила, поместени в приложение I към регламента (вж. също раздел 7 по-долу).

7. ИНФОРМИРАНЕ НА ПЪТНИЦИТЕ ЗА ТЕХНИТЕ ПРАВА

Съгласно член 29 от регламента пътниците имат право да бъдат информирани за своите права и задължения. Предоставяната информация трябва да е достатъчна и навременна, така че към момента на сключване на договора за превоз, пътниците да са получили информация относно своите права и задължения по договора. Информацията може да бъде предоставяна и в алтернативни форми, но да е достъпна за лица с увреждания и пряко достъпна за пътниците (например пътниците не следва да се насочват само към информация в интернет, ако могат да резервират или платят билети на гарата).

Това не засяга изискванията към информацията, установени с други разпоредби на съюзното право, по-специално член 8, параграф 2 от Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета ⁽²⁾ относно правата на потребителите и член 7, параграф 4 от Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета ⁽³⁾ относно нежеланите търговски практики.

⁽¹⁾ Конвенция на Организацията на обединените нации за правата на хората с увреждания (<http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>). Конвенцията влезе в сила за ЕС на 22 януари 2011 г. Всички 28 държави членки са я подписали и повечето от тях са я ратифицирали. Вж. също доклада за изпълнението на конвенцията от страна на ЕС, SWD(2014) 182 final, 5.6.2014 г.

⁽²⁾ Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 25 октомври 2011 г. относно правата на потребителите, за изменение на Директива 93/13/ЕИО на Съвета и Директива 1999/44/ЕО на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 85/577/ЕИО на Съвета и Директива 97/7/ЕО на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 304, 22.11.2011 г., стр. 64).

⁽³⁾ Директива 2005/29/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 11 май 2005 г. относно нежеланите търговски практики от страна на търговци към потребители на вътрешния пазар и изменение на Директива 84/450/ЕИО на Съвета, Директиви 97/7/ЕО, 98/27/ЕО и 2002/65/ЕО на Европейския парламент и на Съвета, и Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета (ОВ L 149, 11.6.2005 г., стр. 22).

8. ПРИЛАГАНЕ, СЪТРУДНИЧЕСТВО МЕЖДУ НАЦИОНАЛНИТЕ ОРГАНИ ЗА КОНТРОЛ ПО ПРИЛАГАНЕТО И САНКЦИИ

8.1. Разглеждане на жалбите от страна на националните органи за контрол по прилагането

Националните органи за контрол по прилагането могат да обработват жалбите на първа инстанция (т.е. когато няма предходно отправена жалба или иск до предприятието, управителят на гарата или продавача на билети) или на втора инстанция, в случаите, когато даден пътник не е бил удовлетворен от решението, предложено от железопътното предприятие, управителя на гарата или продавача на билети, или когато не е бил получен отговор. Препоръчва се жалбите да бъдат разглеждани най-напред от железопътните предприятия, тъй като се приема, че те най-ефективно могат да обработят тези жалби.

Макар в регламента да не се определя процедура за разглеждането на жалби (това е поверено на държавите членки), принципът на добро административно управление изисква жалбите да се обработват бързо и ефикасно. Прекалено дългите забавяния не само ще поставят под въпрос спазването на регламента, но биха довели и до неравностойно отношение спрямо пътниците в отделните държавите членки. Следователно органите за разглеждане на жалби следва да разполагат с адекватни средства и персонал за изпълнение на своите задължения.

За най-голяма ефективност и достъпност на услугите за пътниците, най-добрата практика би изисквала определянето на срокове за изпращане на отговор до пътниците. Например, потвърждение за получена жалба да се изпраща най-късно до две седмици, а окончателен отговор — до три месеца. В сложни случаи, националният орган за контрол по прилагането може по своя преценка да удължи времето, необходимо за разрешаване на жалба, до не повече от шест месеца. В такъв случай, пътниците трябва да бъдат информирани за причините за това удължаване и за необходимия срок за приключване на процедурата. В случаите, когато националният орган за контрол по прилагането е също орган за алтернативно решаване на спорове, действайки в качеството, определено в Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета⁽¹⁾, посочените тук примерни срокове не биха могли по никакъв начин да засегнат или заменят сроковете, определени в посочената директива.

Регламентът не определя никакъв краен срок за пътниците да подават жалбите си до националния орган за контрол по прилагането. Следователно сроковете по националното законодателство следва да се прилагат дори когато това би означавало разлика в крайните срокове между отделните държави членки. За да се гарантира, че процедурите по обжалване се прилагат ефективно и също сигурна правна среда за железопътните предприятия и другите предприятия, които потенциално могат да бъдат засегнати, Комисията съветва на пътниците да се препоръчва да подават жалби в разумен срок. Добрата практика налага също пътниците да са информирани относно възможностите за обжалване или за други действия, които могат да предприемат, в случай че не са съгласни с оценката на техния случай.

8.2. Сътрудничество между националните органи за контрол по прилагането при решаването на трансгранични жалби (член 31) и посочване на компетентния национален орган за контрол по прилагането

Освен изискването за сътрудничество регламентът не съдържа никакви специални разпоредби относно обработката на трансграничните жалби между държавите членки. За да се ускори и улесни обработката на тези жалби, Комисията препоръчва следните добри практики:

В регламента се определят задължения на железопътните предприятия. Пътниците могат винаги да подадат жалба до националните органи за контрол по прилагането или до друг определен орган (член 30, параграф 2). Когато се жалват с твърдения за нарушено задължение от страна на железопътно предприятие, националният орган за контрол по прилагането, който трябва да обработи жалбата, от съображения за ефикасност и ефективност следва да бъде органът на държавата членка, издал лиценз на железопътното предприятие.

Например, ако бъде подадена жалба, свързана със смъртен случай или телесна повреда вследствие железопътна злополука, компетентният национален орган за контрол по прилагането ще бъде органът на държавата членка, издала лиценз на железопътното предприятие, превозвало пътника в момента на злополуката. Ако бъде подадено оплакване за липса на предварителната информация за пътуването, този орган ще е националният орган за контрол по прилагането, издал лиценз на железопътното предприятие, с което пътникът е сключил договор за превоз, дори ако това е било направено чрез посредник (например продавач на билети, туристически агент и др.). Ако бъде подадено оплакване относно помощ (разхладителни напитки, храна или настаняване), този орган ще е националният орган за контрол по прилагането на държавата членка, издала лиценз на железопътното предприятие, което носи отговорност за осигуряване на въпросната помощ по член 18.

В някои случаи (напр. сложни случаи, случаи с множество жалби и трансгранични пътувания или например злополуки на територията на държава членка, различна от тази, която е издала лиценз на железопътното предприятие), националните органи за контрол по прилагането могат да вземат съвместно решение да не спазят горепосочените принципи и да определят измежду тях „водещ“ национален орган за контрол по прилагането, по-специално в случаите, когато не е ясно кой е орган е компетентен или когато това ще улесни и ускори решението по жалбата. В съответствие със задълженията им по член 31 от регламента всички участващи национални органи за контрол по прилагането следва да си сътрудничат с „водещия“ национален орган и да предоставят нужната информация, за да улеснят решението по жалбата (напр. като споделят информация, съдействат за превода на документи и предоставят информация за обстоятелствата на произшествието). Пътникът трябва да бъде уведомен кой орган е „водещ“ и че трябва да контактува единствено с този орган.

⁽¹⁾ Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 14).

Когато бъде подадена жалба относно възможни нарушения от страна на управителите на гари, компетентният национален орган по контрол на прилагането следва да е този на държавата членка, на чиято територия се е състояло произшествието.

За повече ефективност в сътрудничеството между органите за контрол на прилагането на държавите членки, евентуалните споразумения между тези органи относно разглеждането на жалби следва да гарантират, че най-малко една държава членка може да наложи санкции за нарушения на регламента.
