

Γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής για την «Πρόταση Κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών διεθνών σιδηροδρομικών γραμμών»

COM(2004) 143 τελικό — 2004/0049 (COD)

(2005/C 221/02)

Στις 28 Απριλίου 2004, το Συμβούλιο αποφάσισε σύμφωνα με το άρθρο 71 της Συνθήκης περί ιδρύσεως της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, να ζητήσει τη γνωμοδότηση της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής για την ανωτέρω πρόταση.

Το ειδικευμένο τμήμα «Μεταφορές, ενέργεια, υποδομές, κοινωνία των πληροφοριών», στο οποίο ανατέθηκε η προετοιμασία των σχετικών εργασιών, υιοθέτησε τη γνωμοδότηση στις 17 Ιανουαρίου 2005, με εισηγητή τον κ. CHAGAS.

Κατά την 414^η σύνοδο ολομέλειας (συνεδρίαση της 9^{ης} Φεβρουαρίου 2005) η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή υιοθέτησε με 119 ψήφους υπέρ, 1 ψήφου κατά και 4 αποχές, την ακόλουθη γνωμοδότηση.

1. Εισαγωγή

1.1 Η παρούσα πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών διεθνών σιδηροδρομικών γραμμών (στο εξής «κανονισμός για την ποιότητα των μεταφορών επιβατών») αποτελεί τμήμα της επονομαζόμενης **τρίτης δέσμης μέτρων για τους σιδηροδρόμους**, η οποία εκδόθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στις 3 Μαρτίου 2004. Τα λοιπά στοιχεία (της δέσμης) είναι τα ακόλουθα:

- «Πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου που τροποποιεί την οδηγία 91/440/ΕΟΚ του Συμβουλίου για την ανάπτυξη των κοινοτικών σιδηροδρόμων», (COM(2004) 139 τελικό).
- «Πρόταση για Οδηγία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την πιστοποίηση του προσωπικού οδήγησης μηχανών έλξης και συρμών στο σιδηροδρομικό δίκτυο της Κοινότητας», (COM(2004) 142 τελικό).
- «Πρόταση Κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου με τον οποίο θεσπίζονται οι όροι αποζημίωσης σε περίπτωση μη συμμόρφωσης των υπηρεσιών σιδηροδρομικών εμπορευματικών μεταφορών προς τις συμβατικές απαιτήσεις ποιότητας», (COM(2004) 144 τελικό).

καθώς και

- «Ανακοίνωση της Επιτροπής:» Συνέχιση της ολοκλήρωσης του ευρωπαϊκού σιδηροδρομικού συστήματος: η τρίτη δέσμη μέτρων για τις σιδηροδρομικές μεταφορές, (COM(2004) 140)
- Έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής για τη σταδιακή ελευθέρωση της αγοράς για τις διεθνείς σιδηροδρομικές μεταφορές επιβατών (SEC(2004)236).

1.2 Η **πρώτη δέσμη μέτρων** για τους σιδηροδρόμους (που αποκαλείται και δέσμη μέτρων για τις υποδομές) τέθηκε σε ισχύ στις 15 Μαρτίου 2001 και έπρεπε να έχει ενσωματωθεί στην εθνική νομοθεσία έως τις 15 Μαρτίου 2003. Περιέχει δε τα ακόλουθα στοιχεία:

- Τροποποίηση της οδηγίας 91/440/ΕΟΚ: εκτός άλλων, για την ελεύθερη πρόσβαση στην αγορά των διεθνών σιδηροδρομικών μεταφορών εμπορευμάτων στα διευρωπαϊκά δίκτυα σιδηροδρομικών μεταφορών έως τις 15 Μαρτίου 2003 και την ελευθέρωση του συνόλου των διεθνών σιδηροδρομικών μεταφορών εμπορευμάτων έως τις 15 Μαρτίου 2008 ⁽¹⁾
- Διεύρυνση του πεδίου εφαρμογής των διατάξεων για την χορήγηση ευρωπαϊκής άδειας σε σιδηροδρομικές επιχειρήσεις (τροποποίηση της οδηγίας 95/18/ΕΚ) ⁽²⁾
- Εναρμόνιση των διατάξεων που ισχύουν για τη χορήγηση του δικαιώματος χρήσης της σιδηροδρομικής υποδομής και τη χρέωση τελών υποδομής, ρυθμίσεις για την έκδοση πιστοποιητικού ασφαλείας (αντικαθιστά την οδηγία 95/19/ΕΚ) ⁽³⁾.

1.3 Τον Οκτώβριο του 2003, Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προσέφυγε στο Δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων κατά 9 κρατών μελών υποστηρίζοντας ότι δεν είχαν ενσωματώσει τις διατάξεις της πρώτης δέσμης μέτρων για τους σιδηροδρόμους στη νομοθεσία τους. Το Μάιο του 2004 υπήρχαν ακόμη πέντε κράτη μέλη τα οποία δεν είχαν ενσωματώσει στη νομοθεσία τους τις διατάξεις, ενώ δύο άλλα το είχαν κάνει μόνο εν μέρει.

⁽¹⁾ Οδηγία 2001/12/ΕΚ – ΕΕ L 75, 15.3.2001, σελ. 1 - Γνωμοδότηση της ΕΟΚΕ – ΕΕ C 209, 22-7-1999, σελ. 22.

⁽²⁾ Οδηγία 2001/13/ΕΚ – ΕΕ L 75, 15.3.2001, σελ. 26 - Γνωμοδότηση της ΕΟΚΕ – ΕΕ C 209, 22-7-1999, σελ. 22.

⁽³⁾ Οδηγία 2001/14/ΕΚ – ΕΕ L 75, 15.3.2001, σελ. 29 - Γνωμοδότηση της ΕΟΚΕ – ΕΕ C 209, 22-7-1999, σελ. 22.

1.4 Η **Δεύτερη Δέσμη Μέτρων** για τους σιδηρόδρομους δημιουργήθηκε στην Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων στις 30 Απριλίου 2004 και πρέπει να ενσωματωθεί στις εθνικές νομοθεσίες έως τις 30 Απριλίου του 2006. Τα στοιχεία που περιλαμβάνει είναι τα ακόλουθα:

- Τροποποίηση της οδηγίας 91/440/ΕΟΚ: μεταφορά της ημερομηνίας για την ελεύθερη πρόσβαση των διεθνών σιδηροδρομικών μεταφορών εμπορευμάτων στις 1 Ιανουαρίου 2006 και ελευθέρωση των εθνικών σιδηροδρομικών μεταφορών εμπορευμάτων, συμπεριλαμβανομένου του καμποτάζ, από την 1η Ιανουαρίου 2007 ⁽¹⁾.
- Οδηγία για την ασφάλεια των κοινοτικών σιδηροδρόμων ⁽²⁾.
- Κανονισμός σχετικά με τη σύσταση Ευρωπαϊκού Οργανισμού Σιδηροδρόμων ⁽³⁾.
- Τροποποίηση της Οδηγίας για τη διαλειτουργικότητα του διευρωπαϊκού σιδηροδρομικού συστήματος μεγάλης ταχύτητας (RL 96/48/ΕΚ) και για τη διαλειτουργικότητα του συμβατικού διευρωπαϊκού σιδηροδρομικού συστήματος (RL 2001/16/ΕΚ) ⁽⁴⁾.

1.5 Με την πρώτη και τη δεύτερη δέσμη μέτρων για τους σιδηρόδρομους θεσπίστηκε η νομική βάση για τη δημιουργία εσωτερικής αγοράς για τις σιδηροδρομικές μεταφορές εμπορευμάτων. Τα μέτρα καλύπτουν την πρόσβαση στην αγορά, την χορήγηση αδειών και πιστοποιητικών ασφαλείας για τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, την πρόσβαση στις υποδομές και τον υπολογισμό των τελών χρήσης, τη δημιουργία νομοθετικού πλαισίου για την ασφάλεια των σιδηροδρόμων, καθώς και τη μέριμνα για την δημιουργία ενός από τεχνική άποψη διαλειτουργικού σιδηροδρομικού συστήματος.

1.6 Όπως έχει ήδη επισημανθεί από την ΕΟΚΕ στη γνωμοδότηση που εξέδωσε σχετικά με τη δεύτερη δέσμη μέτρων για τους σιδηροδρόμους ⁽⁵⁾, το νομοθετικό πλαίσιο που δημιουργήθηκε με την πρώτη και τη δεύτερη δέσμη μέτρων επιβάλει την πλήρη αναδιοργάνωση του κλάδου, με τη δημιουργία νέων φορέων και αρμοδιοτήτων.

1.7 Με την παρούσα πρόταση, η Επιτροπή συνιστά να θεσπιστούν στον κλάδο των σιδηροδρόμων νομοθετικοί κανόνες για την προστασία των επιβατών στις διεθνείς μεταφορές, όπως έχει ήδη συμβεί στις αερομεταφορές όπου τα δικαιώματα των επιβατών προστατεύονται καλύτερα σε περίπτωση υπεράριθμων κρατήσεων και καθυστερήσεων.

2. Η πρόταση της Επιτροπής

2.1 Ευθύνη και αποζημίωση

2.1.1 Στην πρόταση κανονισμού ρυθμίζεται το θέμα της ευθύνης των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων σε περίπτωση θανάτου, τραυματισμού επιβατών καθώς και απώλειας ή καταστροφής αποσκευών.

⁽¹⁾ Οδηγία 2004/51/ΕΚ – ΕΕ L 164 της 30.4.2004, σελ. 164 - Γνωμοδότηση της ΕΟΚΕ – ΕΕ C 61 της 14-3-2003, σελ. 131.

⁽²⁾ Οδηγία 2004/49/ΕΚ – ΕΕ L 164 της 30.4.2004, σελ. 44 - Γνωμοδότηση της ΕΟΚΕ – ΕΕ C 61 της 14-3-2003, σελ. 131.

⁽³⁾ Οδηγία 881/2004/ΕΚ – ΕΕ L 164 της 30.4.2004, σελ. 1 - Γνωμοδότηση της ΕΟΚΕ – ΕΕ C 61 της 14-3-2003, σελ. 131.

⁽⁴⁾ Οδηγία 2004/50/ΕΚ – ΕΕ L 164 της 30.4.2004, σελ. 114 - Γνωμοδότηση της ΕΟΚΕ – ΕΕ C 61 της 14/3/2003, σελ. 131.

⁽⁵⁾ ΕΕ C 61, 14/03/2003, σελ. 131.

2.1.2 Στην περίπτωση καθυστέρησης, ορίζονται οι κατώτατες αποζημιώσεις (Παράρτημα ΙΙΙ) που πρέπει να καταβάλλονται, χωρίς να χάνει ο επιβάτης το δικαίωμα μεταφοράς.

Παράρτημα ΙΙΙ

Είδος παρεχόμενης υπηρεσίας	Διάρκεια της υπηρεσίας	50% αποζημίωση στην περίπτωση καθυστέρησης	100% αποζημίωση στην περίπτωση καθυστέρησης
Διεθνή ταξίδια σε (εν μέρει) τακτικά δρομολόγια μεγάλης ταχύτητας	Μέχρι 2 ώρες	30-60 λεπτά	Άνω των 60 λεπτών
	Άνω των 2 ωρών	60-120 λεπτά	Άνω των 120 λεπτών
Διεθνή ταξίδια σε απλά τακτικά δρομολόγια (όχι μεγάλης ταχύτητας)	Μέχρι 4 ώρες	60-120 λεπτά	Άνω των 120 λεπτών
	Άνω των 4 ωρών	120-240 λεπτά	Άνω των 240 λεπτών

2.1.3 Στο σχέδιο κανονισμού ρυθμίζονται εκτενώς τα δικαιώματα των επιβατών σε περίπτωση απώλειας ανταποκρίσεων ή ακύρωσης δρομολογίων, καθώς και η μεταχείριση που δικαιούνται σε περίπτωση καθυστέρησης ή απώλειας ανταποκρίσεων.

2.2 Παροχή πληροφοριών και πώληση εισιτηρίων

2.2.1 Στο παράρτημα Ι αναφέρονται οι στοιχειώδεις πληροφορίες που πρέπει να παρέχουν οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις στους επιβάτες πριν, κατά και μετά το ταξίδι. Στο παράρτημα ΙΙ αναφέρονται οι ελάχιστες πληροφορίες που πρέπει να αναγράφονται επί των εισιτηρίων.

2.2.2 Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις πρέπει να πωλούν απλά και/ή ενιαία εισιτήρια για κομβικούς σιδηροδρομικούς σταθμούς καθώς και για τις γύρω ζώνες. Για το σκοπό αυτό απαιτείται η συνεργασία περισσότερων σιδηροδρομικών επιχειρήσεων και η σύναψη συμβάσεων για τη διασφάλιση της πωλήσεως ενιαίων εισιτηρίων. Τα εισιτήρια αυτά πρέπει να προσφέρονται σε εκδοτήρια, σε αυτόματα μηχανήματα, δια τηλεφώνου ή μέσω του Διαδικτύου. Σε περίπτωση που τα εκδοτήρια είναι κλειστά ή τα αυτόματα μηχανήματα πωλήσεων δεν λειτουργούν, οι επιβάτες πρέπει να μπορούν να προμηθευθούν στο τρένο εισιτήρια για διεθνείς διαδρομές. Οι «πωλητές συστημάτων» πρέπει να παρέχουν πληροφορίες και να διαθέτουν εισιτήρια για όλες τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις.

2.2.3 Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις υποχρεούνται να ενημερώνουν το κοινό για τυχόν σχέδια που έχουν για τη διακοπή της παροχής διεθνών υπηρεσιών.

2.3 Πρόσωπα με μειωμένη κινητικότητα

2.3.1 Στην πρόταση κανονισμού ρυθμίζεται η συνδρομή που πρέπει να παρέχεται σε πρόσωπα με μειωμένη κινητικότητα στους σταθμούς και στα τρένα καθώς και κατά την επιβίβαση, την αποβίβαση και την μετεπιβίβαση. Η ανάγκη για την παροχή συνδρομής πρέπει να γνωστοποιείται 24 ώρες εκ των προτέρων.

2.4 Ποιοτικά πρότυπα των παρεχομένων υπηρεσιών και διαδικασία υποβολής παραπόνων

2.4.1 Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις υποχρεούνται να ορίσουν ποιοτικά πρότυπα για τις παρεχόμενες υπηρεσίες (καθορίζονται στο παράρτημα IV) και να θεσπίσουν σύστημα για τη διαχείριση της ποιότητας. Η ποιότητα που επιτυγχάνεται ως προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες πρέπει να αναφέρεται στην ετήσια έκθεση των επιχειρήσεων.

2.4.2 Πρέπει να καθιερωθεί διαδικασία για την υποβολή παραπόνων, στα πλαίσια της οποίας οι πελάτες δικαιούνται να λάβουν απάντηση στη γλώσσα στην οποία υπέβαλαν τα παράπονα του. Τα παράπονα μπορούν να υποβληθούν στη γλώσσα των κρατών μελών στο έδαφος των οποίων πραγματοποιείται το ταξίδι ή στην αγγλική, γαλλική ή γερμανική γλώσσα. Το ίδιο ισχύει και σε σχέση με την υποβολή παραπόνων στα εκδοτήρια εισιτηρίων.

3. Αξιολόγηση της πρότασης

3.1 Βασικές παρατηρήσεις

3.1.1 Στην πρόταση της Επιτροπής ρυθμίζονται ταυτόχρονα δύο τομείς. Οι προτάσεις για την ευθύνη των επιχειρήσεων και για τις αποζημιώσεις σε περίπτωση καθυστέρησης ή ακύρωσης του ταξιδιού, ζημίας ή βλάβης της ιδιοκτησίας, καθώς και η συνδρομή σε πρόσωπα περιορισμένης κινητικότητας αντιστοιχούν σε μεγάλο βαθμό στο πεδίο εφαρμογής του κανονισμού για την παροχή αποζημιώσεων και συνδρομής στους επιβάτες αεροπλάνων σε περίπτωση διακοπής ή ακύρωσης ταξιδιού καθώς και στην περίπτωση μεγάλων καθυστερήσεων⁽¹⁾. Στην εν λόγω πρόταση ρυθμίζονται τα δικαιώματα των επιβατών και σε έναν άλλο τομέα των μεταφορών, τους σιδηροδρόμους, και μάλιστα σε ευρωπαϊκή κλίμακα.

3.1.2 Ο δεύτερος τομέας αφορά μια άλλη περίπτωση. Οι επιχειρήσεις υποχρεούνται να συνεργαστούν προκειμένου να εξασφαλίσουν την ενιαία παροχή πληροφοριών για την διαδρομή, το κόστος του ταξιδιού και το εισιτήριο στα πλαίσια ενός ανταγωνιστικού συστήματος. Στην περίπτωση αυτή καλύπτονται τόσο οι διασυνδέσεις μεταξύ των επονομαζόμενων κομβικών σημείων καθώς και οι σταθμοί σε μια ζώνη που εντοίζεται πλησιέστερα σε αυτά. Η πρόταση αυτή πρέπει να εξετασθεί σε συνδυασμό με την πρόταση

⁽¹⁾ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Φεβρουαρίου 2004, για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και κατάπτωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ. 295/91

για την τροποποίηση του κανονισμού 91/440/ΕΟΚ και την φιλελευθεροποίηση των διεθνών μεταφορών επιβατών.

3.1.3 Τα πρότυπα για την παροχή πληροφοριών σχετικά με τη διαδρομή και το κόστος της καθώς και για την έκδοση εισιτηρίων — με μερικές εξαιρέσεις, όπως στις περιπτώσεις του Thalys και του Eurostar — πληρούνται με βάση τις σημερινές συνθήκες, όπου οι διεθνείς μεταφορές επιβατών πραγματοποιούνται μέσω συνεργασίας των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων ή με τη δημιουργία διεθνών ομίλων. Με την εγκαθίδρυση ενός συστήματος ανταγωνιστριών επιχειρήσεων, οι ρυθμίσεις αυτές πρέπει να διασφαλιστούν και να βελτιωθούν με τη θέσπιση κανόνων ή νόμων.

3.2 Πεδίο εφαρμογής

3.2.1 Το πεδίο εφαρμογής καλύπτει τις διεθνείς μεταφορές επιβατών. Όμως, οι διατάξεις περιλαμβάνουν και τις διασυνδέσεις κομβικών σημείων με τους σταθμούς στην πλησιέστερη ζώνη.

3.2.2 Η ΕΟΚΕ επισημαίνει ότι οι διασυνδέσεις ενδέχεται να αφορούν υπηρεσίες που υπόκεινται σε συμβάσεις παροχής κοινωφελών υπηρεσιών.

3.2.3 Ωστόσο, το πεδίο εφαρμογής περιορίζεται στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις όπως ορίζονται στον κανονισμό (άρθρο 2.1). Πρόκειται συγκεκριμένα μόνο για επιχειρήσεις η κύρια δραστηριότητα των οποίων είναι η προώθηση επιβατών. Το πιθανό αποτέλεσμα θα μπορούσε να είναι ο αποκλεισμός από τις διατάξεις του κανονισμού των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων οι οποίες μεταφέρουν και εμπορεύματα. Αυτό θεωρείται απαράδεκτο.

3.3 Ευθύνη και αποζημίωση

3.3.1 Η ΕΟΚΕ επιδοκιμάζει κατά βάση την καθιέρωση ευρωπαϊκών κανόνων για την αποζημίωση επιβατών σε περίπτωση μη παροχής ή παροχής ανεπαρκών υπηρεσιών καθώς και για την ευθύνη των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων.

3.3.2 Όμως, με τους δεσμευτικούς νομοθετικούς κανόνες πρέπει να υπάρξει μέριμνα για την ίση μεταχείριση των διαφόρων μέσων μεταφοράς που ανταγωνίζονται το ένα το άλλο.

3.3.3 Εντύπωση προξενεί το γεγονός ότι η χρονική στιγμή από την οποία ισχύει δικαίωμα αποζημίωσης στις διεθνείς σιδηροδρομικές μεταφορές τοποθετείται ενωρίτερα απ' ό,τι στις αερομεταφορές και αυτό παρά το γεγονός ότι οι σιδηροδρομικές μεταφορές αφορούν ταξίδια μεγαλύτερης χρονικής διάρκειας με περισσότερες πιθανότητες επιλοκής. Έτσι, στις αερομεταφορές, δικαίωμα σε παροχή αποζημίωσης αρχίζει να υφίσταται μετά από 5 ώρες καθυστέρησης.

3.3.4 Στην περίπτωση καθυστέρησης στους σιδηροδρόμους, η δωρεάν συνδρομή που παρέχεται στους επιβάτες πρέπει να είναι ανάλογη του χρόνου αναμονής. Στις αερομεταφορές, το όριο είναι 2 ώρες ή περισσότερο.

3.3.5 Στην περίπτωση ακυρώσεως πτήσεων, δεν υφίσταται υποχρέωση αποζημιώσεως εφόσον το γεγονός αυτό οφείλεται σε «έκτακτες περιστάσεις». Για τις σιδηροδρομικές μεταφορές επιβατών δεν ισχύει το ίδιο.

3.3.6 Ο κανονισμός που ισχύει για τις αερομεταφορές δεν προβλέπει κανένα δικαίωμα αποζημίωσης ούτε και για τις επακόλουθες ζημιές λόγω καθυστέρησης ή ακυρώσεως πτήσεων, ενώ στην περίπτωση των σιδηροδρόμων το δικαίωμα αυτό κατοχυρώνεται. Επιπλέον, στην πρόταση κανονισμού δεν περιλαμβάνεται ανώτατο όριο για τις επακόλουθες ζημιές.

3.3.7 Το ανώτατο όριο ευθύνης που ισχύει για τις χειραποσκευές και τις λοιπές αποσκευές είναι διαφορετικό: 1 800 ευρώ για τις χειραποσκευές και 1 300 για όλες τις άλλες αποσκευές. Από την αιτιολογία προκύπτει ότι η Επιτροπή βασίστηκε στην περίπτωση αυτή σε διαφορετικές, συγκρίσιμες συμβάσεις (CIV για τον κλάδο των σιδηροδρόμων και τη συμφωνία του Μόντρεαλ για τις αερομεταφορές). Από την σκοπιά των επιβατών, η διάκριση αυτή δεν είναι κατανοητή.

3.3.8 Η πρόταση κανονισμού περιλαμβάνει διαφορετικές διατάξεις για την ευθύνη που προκύπτει από υπαιτιότητα και για την αντικειμενική ευθύνη των επιχειρήσεων έναντι των πελατών. Έτσι οι επιχειρήσεις δεν ευθύνονται για την απώλεια ή την καταστροφή χειραποσκευών που ευρίσκονται υπό την εποπτεία των επιβατών, εκτός και αν αυτό οφείλεται σε υπαιτιότητά τους. Για άλλες περιπτώσεις, η ευθύνη των επιχειρήσεων είναι αντικειμενική.

3.3.9 Οι επιχειρήσεις δεν ευθύνονται για καθυστερήσεις οι οποίες είναι αποτέλεσμα εκτάκτων καιρικών συνθηκών, φυσικών καταστροφών, πολέμου ή τρομοκρατικών πράξεων. Διαφορετικά, σε περίπτωση καθυστέρησης, οι επιχειρήσεις φέρουν ευθύνη ανεξαρτήτως υπαιτιότητας.

3.3.10 Η ΕΟΚΕ επικροτεί κατά βάση την καδιέρωση αντικειμενικής ευθύνης σε περίπτωση καθυστέρησης σε όλους τους κλάδους μεταφορών. Δεν πρόκειται για αποζημίωση με τη στενή έννοια του όρου, αλλά και για αντιστάθμιση για τη μη παροχή υπηρεσιών. Από την άποψη των καταναλωτών/πελατών είναι αδιάφορο εάν η επιχείρηση είναι υπαίτια. Συνεπώς, οι περιορισμοί που περιλαμβάνονται στην πρόταση είναι κατάλληλοι.

3.3.11 Από την πρόταση κανονισμού δεν προκύπτει σαφώς αν ένας επιβάτης έχει το δικαίωμα να ζητήσει ακύρωση του ταξιδιού και αποζημίωση χωρίς κρατήσεις σε περίπτωση καθυστέρησης. Ειδικά στην περίπτωση επαγγελματικών ταξιδιών, μία καθυστέρηση μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα το ταξίδι να καταστεί μάταιο.

3.4 Συνδρομή σε πρόσωπα μειωμένης κινητικότητας και άλλους επιβάτες

3.4.1 Η ΕΟΚΕ χαιρετίζει τη ρύθμιση για την παροχή συνδρομής σε πρόσωπα μειωμένης κινητικότητας.

3.4.2 Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις οφείλουν να παρέχουν πληροφορίες σε όλους τους επιβάτες — δηλαδή και σε πρόσωπα μειωμένης κινητικότητας, όπως ορίζεται στο άρθρο 2, παράγραφος 21 — προσαρμόζοντας κατά το δέοντα τρόπο το ύψος των παραθύρων και των θυρίδων πληροφόρησης και αναγράφοντας τις ανακοινώσεις με μεγαλύτερους και ευανάγνωστους χαρακτήρες.

3.5 Πληροφόρηση των επιβατών και εισιτήρια

3.5.1 Η ΕΟΚΕ επιδοκιμάζει τις διατάξεις για την πληροφόρηση των επιβατών πριν και μετά το ταξίδι, καθώς και κατά τη διάρκεια του (παράρτημα I). Κυρίως στην περίπτωση καθυστερήσεων, η ελλιπής πληροφόρηση πριν από το ταξίδι και κατά τη διάρκεια αυτού προκαλεί συχνά την έντονη δυσαρέσκεια των πελατών.

3.5.2 Όσον αφορά στις ελάχιστες πληροφορίες που πρέπει να αναγράφονται στο εισιτήριο (παράρτημα II), πρέπει να αναφέρεται εάν και πότε μπορεί να επιστραφεί ένα εισιτήριο με επιστροφή του αντίτιμου που καταβλήθηκε για αυτό. Σε πολλές περιπτώσεις, λόγω των πολύ διαφορετικών συστημάτων κράτησης, αυτό δεν είναι σαφές για τον επιβάτη.

3.5.3 Στα άρθρα 3, 5 και 6 του κανονισμού ορίζονται τα ακόλουθα:

— ότι οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και/ή τα πρακτορεία ταξιδιών πρέπει να προσφέρουν στους επιβάτες πληροφορίες σχετικά με τους χρόνους ταξιδιού, το αντίτιμο, την δυνατότητα μεταφοράς ποδηλάτων κτλ. για όλες τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις σε όλα τα συστήματα πωλήσεων (εκδοτήρια εισιτηρίων, τηλέφωνο, διαδίκτυο κι άλλα μελλοντικά συστήματα)

— ότι οι επιχειρήσεις πρέπει να συνεργάζονται για να διαθέτουν στους επιβάτες εισιτήρια κατευθείαν μεταφοράς σε όλα τα συστήματα πωλήσεων.

3.5.4 Η ΕΟΚΕ θεωρεί κατά βάση σκόπιμο να προσφέρεται στους επιβάτες ένα σύστημα ενιαίας εξυπηρέτησης για κρατήσεις εισιτηρίων και πληροφόρηση για όλες τις προσφορές που αφορούν στην μεταφορά με τους σιδηροδρόμους καθώς και τις σχετικές υπηρεσίες.

3.5.5 Όμως, εφιστά την προσοχή στις ιδιαιτερότητες των σιδηροδρομικών μεταφορών, όπως:

— τη σύνδεση των δικτύων, τη διασύνδεση των διεθνών μεταφορών με τις εθνικές μεταφορές μεγάλων αποστάσεων και τις μεταφορές σε αστικές περιοχές, συμπεριλαμβανομένων των κοινωφελών υπηρεσιών που υπόκεινται σε άλλες συμβατικές υποχρεώσεις

— τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν οι βραχυπρόθεσμες κρατήσεις (αυθόρμητα ταξίδια), τη δυνατότητα χρησιμοποίησης των σιδηροδρόμων για ένα τμήμα της διαδρομής και τη συχνή απουσία της υποχρέωσης για την κράτηση θέσεως·

— τα εισιτήρια που δεν είναι ονομαστικά.

3.5.6 Ένας άμεσα εφαρμόσιμος κανονισμός δεν μπορεί να συνεκτιμήσει κατά το δέοντα τρόπο την πολύπλοκη κατάσταση που προκύπτει από τη διασύνδεση των διεθνών σιδηροδρομικών υπηρεσιών με περιφερειακές υπηρεσίες σε ένα σύστημα δικτύων, σε συνδυασμό με την ενσωμάτωση στην αγορά επιχειρήσεων που ανταγωνίζονται η μια την άλλη. Για παράδειγμα, ο αριθμός των σχετικών σταθμών (κομβικά σημεία και σταθμοί στον περίγυρο) είναι μεγάλος.

3.5.7 Η ΕΟΚΕ τονίζει ότι τα πρότυπα αυτά για τις διεθνείς σιδηροδρομικές μεταφορές επιβατών πληρούνται σήμερα σε μεγάλο βαθμό. Σε ένα σύστημα ανταγωνισμού επιχειρήσεων, τα πρότυπα αυτά πρέπει να διασφαλιστούν και να βελτιωθούν με τη θέσπιση της κατάλληλης νομοθεσίας.

3.6 Αντίκτυπος του κανονισμού για το προσωπικό που απασχολείται στον κλάδο

3.6.1 Το άρθρο 21 της πρότασης κανονισμού αναφέρει ότι οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις είναι υπεύθυνες για το προσωπικό τους. Από την άλλη πλευρά, το άρθρο 22 αναφέρεται στη δυνατότητα συσσώρευσης αξιώσεων και καλύπτει και αξιώσεις έναντι του προσωπικού. Πρέπει να διασαφηνιστεί ότι το προσωπικό των σιδηροδρόμων δεν είναι εκτεθειμένο σε κανένα είδος αξιώσεων εκ μέρους επιβατών ή άλλων πλευρών, αλλά ότι υπεύθυνος παραμένει ο εργοδότης.

3.6.2 Οι υψηλές αποζημιώσεις για καθυστερήσεις δεν πρέπει να οδηγήσουν σε μια κατάσταση όπου οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις θα είναι διατεθειμένες να αποδεχθούν υψηλότερους κινδύνους όσον αφορά στην ασφάλεια, προκειμένου να μπορούν να απορρίπτουν σχετικές αξιώσεις. Πρέπει να αποκλειστεί το ενδεχόμενο οι επιχειρήσεις να αυξήσουν υπερβολικά την πίεση που ασκούν επί των εργαζομένων, με κίνδυνο παραβίασεως του χρόνου ανάπαυσης και εργασίας. Πρέπει να διασφαλιστεί η επάρκεια καλά καταρτισμένου προσωπικού, έτσι ώστε να καλύπτονται τα ποιοτικά πρότυπα.

3.6.3 Για το λόγο αυτό, το παράρτημα IV για τα βασικά ποιοτικά πρότυπα των παρεχόμενων υπηρεσιών πρέπει να καλύπτει και τα προσόντα του προσωπικού. Αυτό αφορά το προσωπικό που απασχολείται στα τρένα, στους σταθμούς καθώς και με την διεκπεραίωση παραπόνων.

4. Συμπεράσματα

4.1 Η ΕΟΚΕ, επικροτεί την πρόταση κανονισμού για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών στις διεθνείς σιδηροδρομικές μεταφορές. Κατ' αυτόν τον τρόπο, οι διατάξεις για την προστασία των καταναλωτών που ίσχυαν μέχρι σήμερα μόνο για τις αερομεταφορές τίθενται σε ισχύ και για ένα άλλο μέσο.

4.2 Η ΕΟΚΕ, αντιτίθεται όμως στην άιση μεταχείριση μέσων μεταφοράς που ανταγωνίζονται μεταξύ τους. Οι διατάξεις που ισχύουν για τους σιδηροδρόμους δεν πρέπει να είναι αυστηρότερες από αυτές που ισχύουν για τις αερομεταφορές.

4.3 Η ΕΟΚΕ, κρίνει ότι πρέπει να βελτιωθεί ο κανονισμός όσον αφορά τις επί μέρους διατάξεις για την ευθύνη για επακόλουθες ζημιές, τον ορισμό του ανώτατου ορίου ευθύνης και τα κριτήρια αποκλεισμού σε περίπτωση ακυρώσεως δρομολογίων.

4.4 Η ΕΟΚΕ, τάσσεται κατ' αρχήν υπέρ της ανεξαρτήτως υπαιτιότητας επιστροφής του αντίτιμου που καταβλήθηκε για το εισιτήριο στην περίπτωση μη παροχής ή ανεπάρκειας των αναμενόμενων υπηρεσιών, εφόσον αυτό ισχύει για όλα τα μέσα μεταφοράς.

4.5 Η ΕΟΚΕ, υποστηρίζει την καθιέρωση συστημάτων ενιαίας εξυπηρέτησης για την πληροφόρηση και τις κρατήσεις τα οποία θα εγγυώνται την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους επιβάτες. Επισημαίνει όμως ότι τα θέματα αυτά θα πρέπει να εξεταστούν στα πλαίσια του κανονισμού στον οποίο περιλαμβάνονται ρυθμίσεις περί αποζημιώσεων και ευθύνης.

4.6 Η ΕΟΚΕ, τονίζει ότι η καθιέρωση συστημάτων ενιαίας εξυπηρέτησης για την πληροφόρηση και τις κρατήσεις στα πλαίσια ενός περίπλοκου συστήματος φορέων παροχής υπηρεσιών δικτύου στις διασυνοριακές, εθνικές, περιφερειακές και κοινωφελείς μεταφορές, σε συνδυασμό με τον ανταγωνισμό των επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών, είναι ιδιαίτερα πολύπλοκη, ιδίως αν η δυνατότητα αυτή πρέπει να προσφέρεται με όλα τα συστήματα πωλήσεων.

4.7 Η ΕΟΚΕ, τονίζει ότι η πρόταση για τη θέσπιση νομοθετικών διατάξεων για την πληροφόρηση των επιβατών και την έκδοση εισιτηρίων στις διεθνείς σιδηροδρομικές μεταφορές εμπορευμάτων πρέπει να εξεταστεί σε στενή διασύνδεση με την τροποποίηση της οδηγίας 91/440/ΕΟΚ για την απελευθέρωση των διεθνών σιδηροδρομικών μεταφορών επιβατών.

Βρυξέλλες, 9 Φεβρουαρίου 2005

Η Πρόεδρος

της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής

Anne-Marie SIGMUND