

II

(Komunikatai)

EUROPOS SAJUNGOS INSTITUCIJŲ, ĮSTAIGŲ IR ORGANŲ PRIIMTI
KOMUNIKATAI

EUROPOS KOMISIJA

KOMISIJOS KOMUNIKATAS

Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 1371/2007 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų aiškinamosios gairės

(2015/C 220/01)

IŽANGA

2007 m. spalio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 1371/2007 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų ⁽¹⁾ (toliau – reglamentas) įsigaliojo 2009 m. gruodžio 3 d. Juo siekiama Sąjungoje apsaugoti geležinkelių keleivių teises visų pirma tuomet, kai nutraukiama kelionė, ir pagerinti keleivių vežimo geležinkelių transportu paslaugų kokybę ir veiksmingumą. Tai atitinkamai turėtų paskatinti daugiau naudoti geležinkelių, o ne kitų rūšių transportą.

Europos Parlamentui ir Tarybai skirtoje 2013 m. rugpjūčio 14 d. reglamento taikymo ataskaitoje ⁽²⁾ Komisija nurodė apsvarstysianti galimybę netrukus priimti aiškinamąsias gaires, kurios padėtų lengviau bei geriau taikyti reglamentą ir paskatintų dalytis gerąja patirtimi ⁽³⁾.

Šiose gairėse ketinama aptarti klausimus, kuriuos dažniausiai kelia nacionalinės vykdančiosios įstaigos, keleiviai bei jų asociacijos (įskaitant neįgaliuosius ir (arba) ribotos judėsenos asmenis, taip pat šių asmenų interesams atstovaujančias asociacijas), Europos Parlamento ir pramonės atstovai.

Šiame komunikate Komisija papildomai paaiškina kai kurias reglamento nuostatas ir pateikia gerosios patirties gaires. Jame nesiekama išsamiai aptarti visų nuostatų ir nesukuriama naujų teisinių taisyklių. Be to, reikėtų pažymėti, kad Sąjungos teisės aiškinimas galiausiai priklauso Europos Sąjungos Teisingumo Teismo kompetencijai.

1. REGLAMENTO TAIKYMO SRITIS

1.1. Reglamento taikymo sritis, susijusi su trečiųjų valstybių vežėjais

Reglamento 2 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad jis „taikomas Bendrijos mastu visoms kelionėms geležinkelių transportu ir visoms paslaugoms, kurias teikia viena ar daugiau licencijų pagal 1995 m. birželio 19 d. Tarybos direktyvą 95/18/EB dėl geležinkelio įmonių licencijavimo gavusių geležinkelio įmonių ⁽⁴⁾“. Reglamentas netaikomas trečiųjų valstybių teritorijose vykdomoms kelionėms ir teikiamoms paslaugoms. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2012/34/ES ⁽⁵⁾ (kuri pakeitė Direktyvą 95/18/EB) 17 straipsnio 4 dalyje teigiama, kad „jokiai įmonei neleidžiama teikti geležinkelių transporto paslaugų, [...] jeigu įmonei neišduota atitinkama licencija“. Pagal direktyvos 17 straipsnio 1 dalį licencijos paraišką įmonė gali teikti toje valstybėje narėje, kurioje ji yra įsteigta.

Todėl vienoje iš valstybių narių neįsisteigęs trečiosios valstybės vežėjas negali Sąjungos teritorijoje teikti keleivių vežimo geležinkelių transportu paslaugų. Jei tarpvalstybinės paslaugos pradedamos arba baigiamos teikti trečiojoje valstybėje, paslaugas Sąjungos teritorijoje esančioje atkarpoje turi teikti vienoje iš valstybių narių licencijuota įmonė. Valstybių narių licencijuotos įmonės turi laikytis reglamento ir joms gali tekti pagal jį atsakyti net ir tais atvejais, kai geležinkelio vagonas priklauso trečiosios valstybės įmonei.

⁽¹⁾ OL L 315, 2007 12 3, p. 14.

⁽²⁾ COM(2013) 587 *final*, 2013 8 14.

⁽³⁾ Žr. 2013 m. rugpjūčio 14 d. ataskaitos 5.1 punktą.

⁽⁴⁾ OL L 143, 1995 6 27, p. 70. Išdėstyta nauja redakcija – 2012 m. lapkričio 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2012/34/ES, kuria sukuriami bendra Europos geležinkelių erdvė (OL L 343, 2012 12 14, p. 32).

⁽⁵⁾ 2012 m. lapkričio 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2012/34/ES, kuria sukuriami bendra Europos geležinkelių erdvė (OL L 343, 2012 12 14, p. 32).

1.2. Išimtys

1.2.1. Klausimai, susiję su keleivių vežimo geležinkelių transportu vietiniais maršrutais paslaugoms pagal 2 straipsnio 4 dalį taikomomis išimtimis

Reglamento 2 straipsnio 4 dalimi valstybėms narėms leidžiama vežimo vietiniais maršrutais paslaugoms, įskaitant nacionalines vežimo ilgais atstumais paslaugas, ribotą laiką (penkerius metus su galimybe tą laikotarpį pratęsti du kartus, t. y. daugiausia 15 metų) taikyti daugelio reglamento nuostatų išimtis. Tačiau reglamente nenurodoma, kokį konkretų laikotarpį po jo įsigaliojimo tokios išimtys gali būti taikomos.

Vis dėlto, 2 straipsnio 4 dalis turėtų būti aiškinama atsižvelgiant į reglamento 25 konstatuojamąją dalį, kurioje paaiškinama, kad laikinos išimtys ilgų atstumų vietiniais maršrutais teikiamoms paslaugoms gali būti taikomos siekiant sudaryti sąlygas per tam tikrą laikotarpį pereiti prie naujos tvarkos ir taip padėti geležinkelio įmonėms, kurioms gali būti sunku iki reglamento įsigaliojimo dienos įgyvendinti visas jo nuostatas. Atsižvelgiant į tai, praėjus keleriems metams po reglamento įsigaliojimo naujos išimtys neturėtų būti taikomos.

Be to, negali būti viršyta ilgiausia išimčių (kurios pagal 2 straipsnio 4 dalį taikomos ribotą laiką) taikymo trukmė, t. y. jokia išimtis negali būti taikoma po 2024 m. gruodžio 3 d. – praėjus 15 metų po reglamento įsigaliojimo.

1.2.2. Klausimai, susiję su tarpvalstybinėmis miesto, priemiesčių ir regioninio keleivių vežimo geležinkelių transportu paslaugoms pagal 2 straipsnio 5 dalį taikomomis išimtimis

Miesto, priemiesčių ir regioninio vežimo geležinkelių transportu paslaugoms apibrėžti reglamento 2 straipsnio 5 dalyje daroma nuoroda į 1991 m. liepos 29 d. Tarybos direktyvą 91/440/EEB dėl Bendrijos geležinkelių plėtros ⁽¹⁾. Direktyva 91/440/EEB buvo panaikinta ir pakeista Direktyva 2012/34/ES, o Direktyvos 2012/34/ES 3 straipsnio 6 ir 7 dalyse pateiktos mieste ir priemiesčiuose teikiamų paslaugų ir regioninių paslaugų apibrėžtys aiškiai apima tarpvalstybines paslaugas.

Nuostata, pagal kurią valstybėms narėms leidžiama taikyti išimtis miesto, priemiesčių ir regioninio vežimo paslaugoms, gali būti taikoma tarpvalstybiniuose regionuose ar aglomeracijose teikiamoms paslaugoms. Valstybėms narėms paliekama laisvė aptariamąs paslaugas pagal 2 straipsnio 5 dalyje nustatytus kriterijus apibrėžti pačioms (t. y. nuspręsti, kokios paslaugos gali būti priskiriamos miesto, priemiesčių ar regioninio vežimo paslaugoms). Vis dėlto valstybės narės raginamos keleiviams, besinaudojantiems tarpvalstybinėmis miesto, priemiesčių ar regioninio vežimo paslaugomis, suteikti visas reglamente nustatytas teises, t. y. toms paslaugoms netaikyti išimčių. Tai dera su reglamento antrojoje konstatuojamojoje dalyje aiškiai nurodytu siekiu transporto srityje užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį; be to, taip būtų užtikrintos vienodos visų tarptautiniu mastu teikiamų paslaugų sąlygos.

1.2.3. Klausimai, susiję su iš dalies už Sąjungos ribų teikiamoms paslaugoms ar vykdomoms kelionėms pagal 2 straipsnio 6 dalį taikomomis išimtimis

2 straipsnio 6 dalyje nurodyta, kad valstybėms narėms leidžiama ne ilgiau kaip penkerius metus taikyti reglamento nuostatų išimtis konkrečioms paslaugoms ar kelionėms, kurių didelė dalis teikiama ar vykdoma už Sąjungos ribų. 2 straipsnio 6 dalyje nustatyta, kad valstybės narės pradinį ilgiausią išimties taikymo laikotarpį gali pratęsti, tačiau nenurodyta, kiek kartų tai leidžiama daryti.

Komisija laikosi nuomonės, kad 2 straipsnio 6 dalimi siekiama suteikti valstybėms narėms pakankamai laiko, kad jos galėtų santykius su trečiosiomis valstybėmis suderinti (pvz., pritaikydamos dvišalius susitarimus) su valstybių narių teritorijose taikomais Reglamento (EB) Nr. 1371/2007 reikalavimais. Atsižvelgiant į tikslą Sąjungoje užtikrinti aukštą vartotojų apsaugos lygį (24 konstatuojamoji dalis), nereiktų suprasti, kad pagal 2 straipsnio 6 dalį taikomoms išimtyms gali būti atnaujinamos neribotai. Keleiviams turėtų būti palapsniui suteikiamos galimybės pasinaudoti reglamente numatytomis teisėmis tose kelionės dalyse, kurios yra valstybės narės teritorijoje, net jei didelė dalis paslaugų teikiama arba didelė dalis kelionės vyksta už Sąjungos ribų.

1.2.4. Reglamento taikymas kelionėms geležinkelių transportu, per kurias, be kita ko, teikiamos paslaugos, kurioms taikomos išimtys (2 straipsnio 4, 5 ir 6 dalys)

Reglamento taikymo ataskaitos išvados Komisija pažymėjo, kad „intensyvus išimčių taikymas yra didelė kliūtis siekiant įgyvendinti reglamento tikslus“ ⁽²⁾. Plačiau taikant išimtis trukdoma visoje Sąjungoje geležinkelio įmonėms sudaryti vienodas veiklos sąlygas, o geležinkelių keleiviams nesuteikiamas teisinis tikrumas ir jie negali naudotis visomis savo teisėmis.

2 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad reglamentas taikomas „[Sąjungos] mastu visoms kelionėms geležinkelių transportu ir visoms paslaugoms, kurias teikia viena ar daugiau [...] geležinkelio įmonių“. Žvelgiant iš keleivio perspektyvos, kelionė geležinkelių transportu turi būti suprantama kaip keleivių vežimas iš išvykimo vietos į atvykimo vietą pagal vežimo sutartį, kurioje numatyta bent viena geležinkelių paslauga. Vežimo geležinkelių transportu paslauga – geležinkelio įmonės tarp dviejų ar daugiau punktų teikiama paslauga, kuri gali būti priskiriama miesto, priemiesčių, regioninėms, vietinėms ar tarptautinėms (tarpvalstybinėms) paslaugoms.

⁽¹⁾ OL L 237, 1991 8 24, p. 25.

⁽²⁾ Žr. 2013 m. rugpjūčio 14 d. ataskaitos 4 punktą.

Gali kilti klausimas, ar per tarptautinę kelionę (t. y. kelionę, per kurią kertama bent vienos valstybės narės siena) keleivis, besinaudojantis paslauga, kurių vienoms išimtis taikomos, o kitoms netaikomos, deriniu, naudotusi keleivių teisėmis per visą kelionę ar tik tose atkarpose, kuriose išimtis netaikomos.

Sąjungoje tarptautinio vežimo sutartį sudaręs keleivis tikėtusi per visą kelionę būti vienodai apsaugotas pagal Sąjungos keleivių teises reglamentuojančius teisės aktus. Jei kelionės dalyse, kurių vienose išimtis taikomos, o kitose netaikomos, pagal vieną sutartį būtų užtikrinama skirtingo lygio apsauga, kiltų painiava, neliktų teisinio tikrumo ir būtų daroma žala keleivių teisėms. Tai prieštarautų reglamento tikslams, visų pirma tikslui visiems Sąjungoje į tarptautines keliones vykstantiems keleiviams užtikrinti aukšto lygio apsaugą, o šiuo klausimu išimtis pagal reglamentą negali būti taikoma. Be to, tai lemtų į tarptautines keliones vykstančių keleivių nelygybę, nes priklausomai nuo to, ar jų kelionėje teikiamos vežimo vietiniais maršrutais paslaugos, kurioms taikomos išimtis, ar ne, jiems būtų sudarytos skirtingos sąlygos.

Todėl geležinkelio įmonės turėtų būti skatinamos užtikrinti reglamente numatytą apsaugą visiems keleiviams, su kuriais jos sudarė tarpvalstybinio vežimo Sąjungoje sutartį, įskaitant tose kelionės dalyse, kuriose teikiamos paslaugos, kurioms pagal 2 straipsnio 4 ir 5 dalį taikomos išimtis.

2. SĄVOKŲ APIBRĖŽTYS

2.1. Sąvoka „vežėjas“ (3 straipsnio 2 dalis) ir kelionės įvairiarūšiu transportu

Sąvoka „vežėjas“ pateikiama tiek reglamente, tiek Vienodųjų tarptautinio keleivių ir bagažo vežimo geležinkeliais sutarties (CIV) taisyklių, kurios sudaro 1999 m. birželio 9 d. Tarptautinio vežimo geležinkeliais sutarties (COTIF) A priedėlių, 3 straipsnyje.

Reglamento I priede pateikta daugelis CIV nuostatų, bet į jį neįtrauktas 3 straipsnis⁽¹⁾. Tai reiškia, kad ES teisės aktų leidėjas pasirinko pats suformuluoti apibrėžtį, kuri būtų pritaikyta prie ES teisinio konteksto.

Reglamento 3 straipsnio 2 dalyje sąvoka „vežėjai“ reiškia tik geležinkelio įmones. Jei labai sutrikus geležinkelių transportui geležinkelio įmonė paslaugų negalėtų teikti kitu maršrutu, bet tik kitomis transporto priemonėmis, sutartinė atsakomybė vis tiek tektų geležinkelio įmonei, su kuria buvo sudaryta sutartis ir kuri išlieka pagrindiniu ryšiu su keleiviu palaikymo subjektu⁽²⁾.

2.2. Sąvoka „vėlavimas“ (3 straipsnio 12 dalis)

Reglamento 3 straipsnio 12 dalyje sąvoka „vėlavimas“ apibrėžiama kaip „skirtumas tarp laiko, kada pagal paskelbtą tvarkaraštį keleivis turėjo atvykti, ir laiko, kada jis iš tikrųjų atvyko ar kada tikimasi, kad atvyks“. Taigi vėlavimas visada reiškia keleivio kelionės uždelsimą, o ne traukinio vėlavimą. Praktiškai vėlavimo trukmei apskaičiuoti bus naudojamas biliete nurodytas traukinio atvykimo į galutinę atvykimo vietą laikas.

Tačiau jei kelionės apima kelias paslaugas ir (arba) jas vykdo keli vežėjai, dėl sutrikusių vežimo paslaugų keleiviui nespėjus persėsti į kitą traukinį gali susidaryti sudėtingesnių situacijų. Tokiu atveju į galutinę atvykimo vietą siekiančiam vykti keleiviui gali tekti naudotis kitomis tvarkaraštyje numatytomis geležinkelių transporto paslaugomis. NET jei tas traukinys atvyktų pagal tvarkaraštį, keleivis galbūt vis tiek labai vėluotų atvykti į savo galutinę atvykimo vietą, palyginti su iš pradžių pagal tvarkaraštį numatytu atvykimo laiku. Tokiu atveju vėlavimas atvykti bus nustatomas remiantis tikroju laiku, kada keleivis pasiekia savo galutinę atvykimo vietą, jei dėl savo kelionės jis buvo sudaręs vieną vežimo sutartį. Šis aiškumas taip pat galioja situacijose, kai keleivis nukreipiamas kitu maršrutu.

3. VEŽIMO SUTARTIS, INFORMACIJA IR BILIJETA

3.1. Kelionės informacija

3.1.1. Tikroju laiku teikiama informacija (8 straipsnio 2 dalis)

Pagal reglamento 8 straipsnio 2 dalį „kelionės metu geležinkelio įmonės suteikia keleiviams bent jau II priedo II dalyje nurodytą informaciją“. Ji apima tikroju laiku teikiamą informaciją apie vėlavimą ir pagrindines jungtis, įskaitant kitų geležinkelio įmonių teikiamas paslaugas. Byloje C-136/11 priimtame sprendime⁽³⁾ Europos Sąjungos Teisingumo Teismas paaiškino, kad infrastruktūros valdytojas turi „nediskriminuodamas geležinkelio įmonėms pateikti geležinkelio įmonėms realiojo laiko duomenis apie kitų geležinkelio įmonių traukinių judėjimą, jeigu šie traukiniai aptarnauja svarbiausius jungiamuosius reisus, kaip tai suprantama pagal Reglamento Nr. 1371/2007 II priedo II dalį“. Taigi, už keleivių informavimą apie traukinių vėlavimą, atšaukimą ir jungtis atsakingos geležinkelio įmonės, tačiau infrastruktūros valdytojais taip pat privalo geležinkelio įmonėms realiuoju laiku teikti visą susijusią informaciją.

⁽¹⁾ I priedas prasideda CIV 6 straipsniu.

⁽²⁾ Žr. taip pat I priedo 31 straipsnio 3 dalį, kurioje teigiama, kad vežėjas atsako keleivių mirties ar kūno sužalojimo atvejais, kai dėl išskirtinių aplinkybių jie vežami kitos rūšies transportu, kuriuo pakeičiamas geležinkelių transportas.

⁽³⁾ 2012 m. lapkričio 22 d. Teisingumo Teismo (pirmoji kolegija) sprendimas *Westbahn Management GmbH prieš ÖBB-Infrastruktur AG*, C-136/11.

3.1.2. Kelionės informacijos teikimo keleiviams priemonės

Pagal reglamento 10 straipsnį, susijusį su kelionės informacija ir rezervavimo sistemomis, geležinkelio įmonės ir bilietų pardavėjai turi naudotis kompiuterizuota geležinkelių transporto informacijos ir rezervavimo sistema (ang. santrumpa CIRSRT), kurią geležinkelio įmonės gali sukurti laikydamosi tame straipsnyje nurodytų procedūrų. Reglamento 8 straipsnio 1 dalyje nurodoma, kad, keleiviams paprašius, geležinkelio įmonės ir bilietų pardavėjai privalo suteikti bent II priedo I dalyje nustatytą informaciją, nepriklausomai nuo reglamento 10 straipsnio reikalavimų. Taigi pareiga teikti informaciją nepriklauso nuo kompiuterizuotos sistemos sukūrimo ir pardavimo būdo.

Informacija, kuri negali būti teikiama kompiuterizuota sistema, turi būti teikiama alternatyvia forma, kuri būtų prieinama asmenims su negalia (8 straipsnio 3 dalis).

3.2. Su bilietais ir dviračių vežimu susiję klausimai

3.2.1. Bilietų forma bei turinys ir elektroninės transporto kortelės (4 straipsnis ir I priedo 7 straipsnis)

Pagal reglamento 4 straipsnį bilietų pardavimas turi būti reglamentuojamas į reglamento I priedą (II ir III antraštinės dalis) įtrauktų Vienodųjų CIV taisyklių nuostatomis. Vienodųjų taisyklių 7 straipsnyje numatyta galimybė lanksčiai taikyti su bilietų forma ir turiniu susijusius reikalavimus. Jame nurodoma teiktina būtiniausia informacija, o po to gali būti pasirinkta bet kokia bendrąsias vežimo sąlygas atitinkanti forma ir turinys. Todėl elektroninė transporto kortelė turėtų būti laikoma bilietu, jei tenkinamos šios sąlygos:

1. remiantis elektroninėje kortelėje pateikta informacija galima nustatyti geležinkelio įmonę, su kuria sudaryta vežimo sutartis, arba kelias pagal šią sutartį atsakingas geležinkelio įmones (reglamento 3 straipsnio 2 dalis). Bilietuose, kuriuos įsigijus galima naudotis įvairių vežėjų paslaugomis, arba atviruose bilietuose (pvz., „InterRail“) atskirų geležinkelio įmonių pavadinimus ne visada įmanoma nurodyti. Tuomet vietoj įmonės pavadinimo galėtų būti pateikiamas, pavyzdžiui, toks užrašas: „visos programoje „InterRail“ dalyvaujančios įmonės“ arba naudojamas bendras logotipas.

Tačiau dėl to, kad nenurodomi konkrečių kelionę vykdančio vežėjo duomenys, neturėtų nukentėti skaidrumas. Keleiviai turėtų būti tinkamai informuojami apie jų teises, taip pat apie tai, kaip ir kur pateikti skundą nutrūkus kelionei, ir

2. joje turėtų būti pateikiama nuoroda į Vienodąsias taisykles ir pranešimas (-ai), kuriuo (-iais) būtų patvirtinama sudaryta vežimo sutartis ir pateikiama informacija apie jos turinį.

I priedo 7 straipsnio 5 dalyje aiškiai nurodoma, kad bilietas gali būti išduodamas naudojant elektroninių duomenų registravimo formą su sąlyga, kad tie duomenys galėtų būti paversti įskaitomais rašytiniais simboliais. Vežimo sutarties sudarymo laikas gali skirtis. Kai kurios elektroninės kortelės įjungiamos tuo metu, kai įsigijamas bilietas; kitais atvejais atskiros kelionės ar jų dalys gali būti patvirtinamos pažymint bilietą kelionės pradžioje – įlipus į traukinį arba prieš pat į jį įlipant.

3.2.2. Galimybė įsigyti bilietus

Reglamento 9 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad geležinkelio įmonės platina bilietus keleiviams naudodamosi bent vienu iš toje dalyje nurodytų pardavimo punktų. Daugelis įmonių siūlo įsigyti bilietus naudodamosi daugiau nei vienu pardavimo būdu. Tačiau tam tikrais, visų pirma, pigiais bilietais gali būti prekiaujama tik vienu būdu (pvz., internetu), todėl jų galbūt negalėtų įsigyti tam tikrų grupių naudotojai. Kad keleiviams būtų užtikrintos kuo platesnės prieigos galimybės, Komisija rekomenduoja, kad geležinkelio įmonės bent svarbiausius bilietus leistų įsigyti visais jų siūlomais būdais, visų pirma, bilietų kasose, pardavimo automatuose ir traukiniuose. Be to, pagal 8 straipsnio 1 dalį ir II priedo I dalį geležinkelio įmonės turi informuoti keleivius apie įvairiais būdais parduodamus bilietus ir jų kainas. Vadovaudamosi 9 straipsnio 1 dalimi, geležinkelio įmonės turi aktyviai siūlyti tęstinės kelionės bilietus, jei tai jos gali daryti pagal savo komercinius susitarimus ir remdamosi turimais duomenimis.

Bilietai turi būti siūlomi nediskriminuojant. Tiesioginė ar netiesioginė diskriminacija dėl pilietybės prieštarauja SESV 18 straipsniui.

3.2.3. Dviračių vežimas (5 straipsnis)

Pagal reglamento 5 straipsnį geležinkelio įmonės tam tikromis sąlygomis (pvz., atsižvelgdamos į erdvės apribojimus ir su paslauga susijusius reikalavimus, taip pat į tai, ar dviračius lengva valdyti, ir galbūt už jų vežimą imdamos mokesį) turi suteikti galimybę keleiviams traukinyje vežti dviračius. Be to, reglamento II priede nustatyta, kad geležinkelio įmonės prieš kelionę turi suteikti informaciją apie galimybę vežti dviračius. Europos dviratinių federacija pateikė gerosios dviračių vežimo patirties pavyzdžių sąrašą⁽¹⁾.

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

4. ATSAKOMYBĖ, VĒLAVIMAS, PRALEISTAS PERSĖDIMAS IR ATŠAUKIMAS

4.1. Geležinkelio įmonės atsakomybė ir draudimas (11 ir 12 straipsniai)

Pagal reglamento 11 ir 12 straipsnius geležinkelio įmonės turi būti pajėgios atsakyti už savo prievoles, ypač kai per nelaimingą atsitikimą žūsta ar sužalojami žmonės. Be to, Direktyvos 2012/34/ES 22 straipsnyje nustatyta viena iš licencijos gavimo sąlygų, pagal kurią „geležinkelio įmonės civilinė atsakomybė pagal nacionalinės ir tarptautinės teisės aktus tinkamai apdraudžiama arba ji turi turėti atitinkamą draudimo garantiją rinkos sąlygomis nelaimingų atsitikimų [...] atveju“. Siekdama nustatyti, koks draudimo dydis yra tinkamas, geležinkelio įmonė turėtų įvertinti savo veiklos riziką, pavyzdžiui, susijusią su vežamų keleivių ar galimų nelaimingų atsitikimų skaičiumi. Reglamento taikymo ataskaitoje ⁽¹⁾ pažymėta, kad paaiškėjo, jog tirtos geležinkelio įmonės buvo tinkamai apsidraudusios.

Pagal reglamento I priedo 30 straipsnį valstybės narės gali nustatyti sumą, mokėtiną tais atvejais, kai geležinkelio avarijoje žūsta arba sužalojami keleiviai, tačiau didžiausia vienam keleiviui skiriamos kompensacijos suma negali sudaryti mažiau kaip 175 000 apskaitos vienetų ⁽²⁾. Todėl nacionaliniais įstatymais turėtų būti reikalaujama nustatyti tokį atsakomybės dydį, kuris atitiktų reikalavimą, pagal reglamento 11 ir 12 straipsnius taikomą visoms – nacionalinėms ir tarptautinėms – paslaugoms. Be to, valstybės narės gali nustatyti aukštesnį kompensacijos dydį. Nacionaliniuose teisės aktuose turi būti apibrėžta geležinkelio įmonių atsakomybė už sužalojimus, žalą, kuri gali būti atlyginta, ir ieškinių apimtis.

4.2. Bilieto kainos grąžinimas, nukreipimas kitu maršrutu ir bilieto kainos kompensavimas

4.2.1. Bilieto kainos grąžinimas ir nukreipimas kitu maršrutu arba bilieto kainos kompensavimas, kai kelionę sudaro kelios dalys (16 ir 17 straipsniai)

Reglamento 9 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad „geležinkelio įmonės ir bilietų pardavėjai siūlo, kur tai įmanoma, bilietus bei tęstinės kelionės bilietus bei galimybę juos rezervuoti“.

Keleiviai turi teisę atgauti už bilietą sumokėtą sumą ir būti nukreipti kitu maršrutu (16 straipsnis) arba gauti kompensaciją už vėlavimą, kuri sudarytų tam tikrą procentinę bilieto kainos dalį, įskaitant visas papildomas išlaidas (17 straipsnis), tik tuo atveju, jei „į galutinę atvykimo vietą pagal vežimo sutartį“ vėluojama atvykti daugiau kaip 60 minučių. Problemų gali kilti, kai kelionės sudaro jungtys ir yra tikimybė, kad paslaugas teikia skirtingi vežėjai, visų pirma tais atvejais, kai kelionę pagal vieną sutartį norintiems įsigyti keleiviams neparduodamas vienas bendras visai kelionei skirtas bilietas, bet atskiri skirtingoms jos dalims skirti bilietai. Remiantis 4 straipsniu kartu su I priedo 6 straipsnio 2 dalimi, atskiri bilietai gali būti parduodami ir pagal vieną sutartį. Keleivio ir geležinkelio įmonės sutartinėje priemonėje turėtų būti aiškiai nurodyta, ar keleivis keliauja pagal vieną sutartį arba pagal atskiras sutartis.

Reglamento 3 straipsnio 10 dalyje nurodyta, kad pagal vieną sutartį parduodami atskiri bilietai turėtų būti laikomi tęstinės kelionės bilietu, kai jie „atspindi vežimo sutartį, sudarytą dėl kelių paeiliui teikiamų geležinkelio paslaugų, kurias teikia viena ar kelios geležinkelio įmonės“. Pagal vieną vežimo sutartį įsigytus atskirus bilietus turintys keleiviai gali naudotis pagal 16 ir 17 straipsnius suteikiamomis teisėmis, jei į galutinę atvykimo vietą jie vėluoja atvykti daugiau kaip 60 minučių, nors atskirose kelionės dalyse traukinys vėlavo mažiau kaip 60 minučių (žr. taip pat 2.2 skirsnio punktą dėl vėlavimų). 27 straipsnyje nustatyta, kad kelionėje iškilus problemoms „keleiviai gali pateikti skundą bet kuriai susijusiai geležinkelio įmonei“ ir neturi kreiptis į kiekvieną įmonę atskirai. Susijusios geležinkelio įmonės turi bendradarbiauti, siekdamas išnagrinėti tokius skundus.

4.2.2. Teisė į kompensaciją „force majeure“ atveju

2013 m. rugsėjo 26 d. Europos Sąjungos Teisingumo Teismo sprendime, priimtame byloje C-509/11 paaiškinta, kad „force majeure“ principas netaikomas reglamento 17 straipsnyje numatytai teisei į kompensaciją vėlavimo, praleisto persėdimo ir atšaukimo atveju.

Visų pirma, Teismas pažymėjo, kad į reglamentą neįtraukta „force majeure“ išlyga, kuria būtų apribota geležinkelio įmonių atsakomybė, susijusi su 17 straipsnyje nustatyta bilieto kainos kompensavimu. ES Teisingumo Teismo sprendime nurodyta, kad 17 straipsnyje numatytas **nustatytasis kompensacijos** už vežimo sutartyje nurodytos paslaugos nesuteikimą **tarifas**, ir ši kompensacija negali būti nemokama „force majeure“ atveju, nes atitinkama išlyga į šį straipsnį nėra įtraukta. Priešingai, I priede pateiktų Vienodųjų taisyklių 32 straipsnio 2 dalis yra susijusi su vežėjo atsakomybe už nuostolius ar žalą, kuriuos dėl traukinio vėlavimo ar atšaukimo patyrė atskiri asmenys ir dėl kurių pretenzijas reikėtų teikti atskirai.

⁽¹⁾ Žr. ataskaitos 2.8.2 punktą.

⁽²⁾ Pagal COTIF 9 straipsnį priedėliuose nurodyti apskaitos vienetai yra Tarptautinio valiutos fondo apibrėžta specialioji skolinimosi teisė.

Todėl geležinkelio įmonės į savo bendrąsias vežimo sąlygas negali įtraukti išlygos, pagal kurią jos būtų atleidžiamos nuo 17 straipsnyje nustatytos kompensacijos išmokos, kai vėluojama dėl „force majeure“ arba vienos iš Vienodųjų taisyklių 32 straipsnio 2 dalyje nustatytų priežasčių. Taigi net „force majeure“ atvejais keleiviai turi teisę į geležinkelio įmonės kompensaciją. Šiuo atžvilgiu geležinkelių transportas skiriasi nuo kitų rūšių transporto (žr., visų pirma, Teismo sprendimo 47 dalį). Tačiau 2013 m. ataskaitoje⁽¹⁾ Komisija nurodė išnagrinėjanti galimybę geležinkelių sektoriui sudaryti tokias pat sąlygas, kokios taikomos kitų rūšių transporto sektoriuose, t. y. leisti nemokėti kompensacijos keleiviams už vėlavimą esant nenumatytiems ir neišvengiamiems įvykiams.

4.2.3. „Panašių transporto sąlygų“ sąvoka, kai kelionė tęsiama arba nukreipiama kitu maršrutu (16 straipsnio b ir c punktai)

Transporto sąlygos – tai transporto paslaugų, kurias vežėjas teikia pagal geležinkelio įmonės arba bilieto pardavėjo ir keleivio sudarytą vežimo sutartį, ypatumai. Reglamento 16 straipsnio b ir c punktuose nustatyta, kad, jei traukiniui vėluojant daugiau kaip 60 minučių keleiviams pasiūloma galimybė tęsti kelionę arba keliauti kitu maršrutu, turi būti pasiūlytos panašios transporto sąlygos. Transporto sąlygų panašumas priklauso nuo kelių veiksnių ir dėl jo turi būti sprendžiama kiekvienu atveju atskirai. Atsižvelgiant į aplinkybes, rekomenduojama sekti tokiais gerosios patirties pavyzdžiais:

- jei įmanoma, keleiviams nesūlyti žemesnės klasės transporto priemonės (o jei taip nutinka, keleiviams, pvz., turintiems pirmos klasės bilietus, turėtų būti kompensuojamas bilietų kainų skirtumas),
- jei keleiviai gali būti tik nukreipiami kitu maršrutu, kuriuo veža kitas geležinkelių vežėjas arba vežama aukštesnės klasės ar brangesniu transportu, palyginti su paslaugomis, už kurias buvo sumokėta iš pradžių, nukreipimas kitu maršrutu keleiviams neturi sudaryti papildomų išlaidų,
- dėti pagrįstas pastangas, kad būtų išvengta papildomų jungčių,
- jei suplanuotoje, bet nenuvažiuotoje kelionės dalyje naudojamosi kito geležinkelių vežėjo paslaugomis arba naudojama alternatyvi transporto rūšis, visas kelionės laikas turėtų būti kuo artimesnis pagal tvarkaraštį numatytam pradinės kelionės laikui,
- jei planuojant pradinę kelionę buvo rezervuota pagalba neigaliems arba ribotos judėsenos asmenims, tokia pagalba turėtų būti teikiama ir keliaujant kitu maršrutu,
- jei įmanoma, siūloma kelione kitu maršrutu turėtų galėti pasinaudoti neigalieji arba ribotos judėsenos asmenys.

4.2.4. Kelionės įvairiarūšiu transportu

Kelionėms įvairiarūšiu transportu, per kurias pagal vieną vežimo sutartį keliaujama daugiau nei vienos rūšies transportu (pvz., kelionei geležinkelių ir oro transportu, kuri parduodama kaip viena kelionė), šis reglamentas netaikomas. Be to, joms netaikomi jokie Sąjungos teisės aktai, reglamentuojantys kitų rūšių transporto priemonėmis keliaujančių keleivių teises. Jei keleivis nespėtų į lėktuvą dėl vėluojančio traukinio, jis galėtų pasinaudoti tik kelionę geležinkelių transportu reglamentuojančiu reglamentu suteikiama teise į kompensaciją bei pagalbą ir tik tuo atveju, kai vieną vežimo sutartį sudaręs keleivis į atvykimo geležinkelių transportu vietą vėluoja daugiau kaip 60 minučių (jei, kaip nurodyta reglamento I priedo 32 straipsnio 3 dalyje, nacionalinėje teisėje nenustatyta kitų nuostatų).

4.3. Paslaugos atšaukimas

Vežimo geležinkelių transportu paslaugos atšaukimas gali turėti tų pačių pasekmių, susijusių su keleivio prarastu laiku ir patirtu nepatogumu⁽²⁾, kaip vėlavimas. Vietoj atšauktos paslaugos kita pasiūlyta paslauga pasinaudoję keleiviai į galutinę atvykimo vietą taip pat gali atvykti vėluodami daugiau kaip 60 minučių (palyginti su iš pradžių pagal tvarkaraštį numatytu atvykimo laiku, jei būtų naudojęsi paslauga, kuri vėliau buvo atšaukta). Tokiu atveju keleiviai galės pasinaudoti tomis pačiomis 16 ir 17 straipsniuose nustatytomis teisėmis į bilieto kainos grąžinimą, nukreipimą kitu maršrutu ar kompensavimą, nebent jie buvo tinkamai ir gerokai iš anksto informuoti apie paslaugos atšaukimą.

Kalbant apie 18 straipsnyje numatytą pareigą suteikti pagalbą, atšaukto traukinio keleiviai turės tas pačias teises, kokias turi vėluojančio išvykti traukinio keleiviai, t. y. keleiviai turės teisę į 18 straipsnio 1 dalyje numatytą informaciją. Be to, jei kitas traukinys ar kita transporto priemonė vėluos išvykti daugiau kaip 60 minučių, keleiviai turės teisę į 18 straipsnio 2 dalyje numatytą pagalbą.

⁽¹⁾ Žr. ataskaitos 5.1 punktą.

⁽²⁾ Žr. 2.2 dalyje pateiktą vėlavimo apibrėžtį, pagal kurią vėlavimas susijęs su keleivio vėlavimu, o ne pavėluotai suteikta vežimo geležinkelių transportu paslauga.

4.4. Pagalba

4.4.1. Aprūpinimas maistu, gaivinamaisiais gėrimais ir apgyvendinimo vieta (18 straipsnio 2 dalis)

Jei vėluojama daugiau kaip 60 minučių, geležinkelio įmonės, pagrįstai atsižvelgdamos į laukimo laiką, privalo pateikti maisto ir gaivinamųjų gėrimų, jei jų (pakankamas kiekis) yra traukinyje ar stotyje. Jei jų traukinyje arba stotyje nėra (arba neužtenka), geležinkelio įmonė savo pareigą vykdo atsižvelgdama į tai, ar jie pagrįstai gali būti pateikti. Geležinkelio įmonė turės įvertinti galimybės pateikti maistą ir gaivinamuosius gėrimus pagrįstumą, atsižvelgdama į tokius kriterijus, kaip atstumas nuo pristatymo vietos, pristatymo laikas, patogumas ir kaina. Tačiau jos negali būti atleidžiamos nuo reikalavimo kiekvieną situaciją įvertinti atskirai.

Reglamento 18 straipsnio 2 dalyje nenustatyti būtinausi pagalbos kokybės reikalavimai. Maisto ir gaivinamųjų gėrimų, viešbučio ar kitos apgyvendinimo vietos, taip pat kitos pagalbos kokybė turi būti pagrįsta ir proporcinga patirtam nepatogumui ir, be kita ko, turi būti atsižvelgta į neįgaliųjų ar ribotos judėsenos asmenų poreikius. Jei apsisotai viešbutyje negali būti pasiūlyta, kitos apgyvendinimo vietos kokybė turėtų kuo labiau atitikti viešbučio kokybę. Komisija laiko, jog „atsižvelgiant į laukimo laiką“ reiškia, kad geležinkelio įmonės keleiviams turi suteikti tinkamą pagalbą, atitinkančią vėlavimo trukmę ir paros laiką. Pagal 18 straipsnio 2 dalį pagalba keleiviams turi būti pasiūlyta aiškiu ir prieinamu būdu, prireikus pasinaudojant kitomis informavimo priemonėmis. Tai reiškia, jog nereikia laukti, kad keleiviai patys savimi pasirūpintų, pavyzdžiui, rastų apsisotimo vietą ir už ją susimokėtų. Vietoj to, geležinkelio įmonės privalo, jei įmanoma, aktyviai pasiūlyti pagalbą. Be to, geležinkelio įmonės turėtų, jei įmanoma, užtikrinti, kad apgyvendinimo vietoje galėtų apsisotiti neįgalieji asmenys ir juos lydintys tarnybiniai šunys.

Reglamento I priedo 32 straipsnyje konkrečiai nurodoma geležinkelių vežėjams pagal Vienodąsias CIV taisykles tenkanti atsakomybė už nuostolius ir žalą, kai vėluojama ilgai. Pagal CIV taisykles (32 straipsnio 2 dalis) vežėjai gali būti atleisti nuo pareigos padengti apgyvendinimo ir ryšio išlaidas, kai, pavyzdžiui, vėlavimą lėmė „force majeure“. Šią atsakomybę už žalą reikia skirti nuo atsakomybės suteikti pagalbą pagal reglamento 18 straipsnį, kuriame tokia išimtis nenumatoma ⁽¹⁾. Todėl paslaugas, kurioms taikomas reglamentas, siūlančios įmonės išimtimi pasinaudoti negali.

Geroji patirtis arba palankesnės sąlygos gali būti susistemintos bendrosiose vežimo sąlygose, jei taip nebūtų nepažeistas reglamentas, būtų numatyta galimybė kiekvieną situaciją įvertinti atskirai ir nebūtų ribojamos reglamente numatytos keleivių teisės ⁽²⁾.

4.4.2. Vėlavimo įrodymas (18 straipsnio 4 dalis)

Pagal reglamento 18 straipsnio 4 dalį geležinkelio įmonės keleivio prašymu privalo ant jo bilieto pažymėti vėlavimą – tai naudojama kaip vėlavimo trukmės įrodymas. Jei keleivis pagal 17 straipsnį prašo kompensacijos už vėlavimą, geležinkelio įmonė jos administracijos ar kitų darbuotojų patvirtintą (pvz., bilietų kontrolieriaus spaudu ar parašu ar lygiaverčiu būdu) vėlavimo įrodymą vėliau turi priimti ir negali dėl jo iš naujo derėtis arba jo keisti atgaline data.

5. NEĮGALIŪJŲ IR (ARBA) RIBOTOS JUDĖSENOS ASMENŲ TEISĖS

5.1. Teisė į transportą

Neįgalieji arba ribotos judėsenos asmenys turi lygias teises su kitais keleiviais naudotis geležinkelių transportu. Laikantis reglamento 19 straipsnio, neįgalieji arba ribotos judėsenos asmenys negali būti diskriminuojami, kai rezervuoja bei perka vežimo geležinkelių transportu paslaugas ir jomis naudojasi. Nukrypimas nuo šio principo pagal 19 straipsnio 2 dalį ir juo paremtas atsisakymas priimti neįgaliųjų arba ribotos judėsenos asmenų rezervaciją, parduoti bilietus arba suteikti vežimo paslaugas visada turi būti pagrįstas ir derėti su 19 straipsnio 1 dalyje reikalaujamomis nustatyti nediskriminacinėmis priemonėmis.

Jei numatytos neįgaliųjų vežimėliams skirtos vietos, įskaitant bendras vietas, jomis, remiantis gerąja patirtimi, turėtų būti galima visada pasinaudoti ir jos turėtų būti lengvai pasiekiamos ⁽³⁾.

⁽¹⁾ Žr. taip pat 4.2.2 punktą.

⁽²⁾ Žr. reglamento 6 straipsnio 2 dalį.

⁽³⁾ Žr. taip pat 2014 m. lapkričio 18 d. Komisijos reglamentą (ES) Nr. 1300/2014 dėl Sąjungos geležinkelių sistemos prieinamumo neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims techninių sąveikos specifikacijų (OL L 356, 2014 12 12, p. 110), kuriame pateikti specialūs neįgaliųjų vežimėlių vietoms keliami reikalavimai.

5.2. Neįgalumo pažymėjimas

Reglamentu neįgaliesiems ir ribotos judėsenos asmenims, apibrėžtiems 3 straipsnio 15 dalyje, suteikiama teisė į pagalbą. Teisė į pagalbą nepriklauso nuo to, ar pateikiamas pažymėjimas. Todėl geležinkelio įmonės ir stočių valdytojai negali reikalauti, kad pagalba stotyse ir traukiniuose norintys pasinaudoti keleiviai pateiktų neįgalumo pažymėjimą ar kitą neįgalumą patvirtinantį įrodymą.

5.3. Neįgaliesiems ir ribotos judėsenos asmenims teikiama informacija (20 straipsnis)

Pagal reglamento 20 straipsnį geležinkelio įmonės, bilietų pardavėjai ir kelionių operatoriai keleivių prašymu privalo juos informuoti apie paslaugų prieinamumą, įskaitant stotyse. Atsižvelgdama į Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencijos (angl. UNCRPD) ⁽¹⁾ tikslus, Komisija rekomenduoja, kad stočių valdytojai, nepriklausomai nuo sutartinių santykių su keleiviais, taip pat teiktų informaciją apie prieinamumą (pvz., prieinamose svetainėse ir kitais būdais).

5.4. Išankstinis pranešimas apie pagalbos poreikį, įskaitant, kai vykstama į daugkartines keliones (24 straipsnio a punktas)

Reglamento 24 straipsnio a punkte nustatytos išankstinio pranešimo sąlygos, kuriomis keleiviai turi teisę gauti pagalbą. Kadangi pagalba teikiama nemokamai, nemokamas turėtų būti ir jos užsakymas, pavyzdžiui, naudojant nemokamas telefono linijas. Pagalba neturėtų būti teikiama tik įprastomis darbo valandomis, bet visą laiką, kai vyksta traukiniai (įskaitant paslaugas naktį ar savaitgaliais).

Jei vykstama į daugkartines keliones (t. y. iš kelių dalių sudarytas, taip pat pasikartojančias keliones), turi užtekti vieno keleivio pranešimo, jei jis pateikia tinkamą informaciją apie vėlesnių kelionių laiką. Todėl pranešimą gavusi šalis (geležinkelio įmonė, stoties valdytojas, bilietų pardavėjas ar kelionių operatorius) atsako už tai, kad informacija būtų perduota visoms atitinkamoms geležinkelio įmonėms ir stočių valdytojams. Jei pranešimas nepateikiamas, geležinkelio įmonės ir stočių, kuriose yra darbuotojų, valdytojai deda visas protingas pastangas suteikti pagalbą, kad neįgalusis ar ribotos judėsenos asmuo galėtų keliauti. Todėl sprendimas teikti pagalbą tik tais atvejais, kai gaunamas išankstinis pranešimas, arba šią sąlygą įtraukti į sutarčių nuostatas būtų nesuderinamas su reglamentu.

5.5. Pagalbą neįgaliesiems ir (arba) ribotos judėsenos asmenims teikiančių darbuotojų mokymas

Į reglamentą neįtrauktos specialios nuostatos dėl mokymo ir informuotumo didinimo siekiant užtikrinti pagal reglamentą teikiamos pagalbos veiksmingumą, tačiau remiantis gerąja patirtimi turėtų būti reikalaujama, kad darbuotojai būtų reguliariai mokomi ir supažindinami su įvairiais keleivių, turinčių įvairių rūšių negalią ir judėsenos apribojimų, poreikiais.

6. SKUNDAI GELEŽINKELIO ĮMONĖMS

Pagal reglamento 27 straipsnio 2 dalį keleiviai gali pateikti skundą bet kuriai su atitinkama kelione susijusiai geležinkelio įmonei. Keleiviai turi būti informuojami apie reglamento I priede pateiktų Vienodųjų taisyklių 60 straipsnyje nustatytus senaties terminus, taikomus ieškiniams dėl žalos atlyginimo (žr. taip pat 7 skirsnį).

7. KELEIVIŲ INFORMAVIMAS APIE JŲ TEISES

Pagal reglamento 29 straipsnį keleiviai turi teisę būti informuojami apie jų teises ir pareigas. Teikiama informacija turi būti tinkama ir teikiama tokiu metu, kad vežimo sutarties sudarymo momentu keleiviai būtų informuoti apie toje sutartyje numatytas jų teises ir pareigas. Informacija gali būti teikiama alternatyviais būdais, tačiau turi būti prieinama neįgaliesiems asmenims ir tiesiogiai prieinama keleiviams (pvz., keleiviams neturi būti nurodoma informacijos ieškoti tik internete, jei jie gali bilietus rezervuoti ar pirkti stotyje).

Tai nepažeidžia informavimui taikomų reikalavimų, nustatytų kituose Sąjungos teisės aktuose, visų pirma, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2011/83/ES ⁽²⁾ dėl vartotojų teisių 8 straipsnio 2 dalyje ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2005/29/EB ⁽³⁾ dėl nesąžiningos komercinės veiklos 7 straipsnio 4 dalyje.

⁽¹⁾ Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija (<http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>). Konvencija Europos Sąjungoje įsigaliojo 2011 m. sausio 22 d. Ją pasirašė visos 28 valstybės narės, ir daugelis iš jų ją ratifikavo. Žr. taip pat Konvencijos įgyvendinimo Europos Sąjungoje ataskaitą, SWD(2014) 182 final, 2014 6 5.

⁽²⁾ 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2011/83/ES dėl vartotojų teisių, kuria iš dalies keičiamos Tarybos direktyva 93/13/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 1999/44/EB bei panaikinamos Tarybos direktyva 85/577/EEB ir Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB (OL L 304, 2011 11 22, p. 64).

⁽³⁾ 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 (OL L 149, 2005 6 11, p. 22).

8. REGLAMENTO VYKDYMAS, NACIONALINIŲ VYKLANČIŲJŲ ĮSTAIGŲ BENDRADARBIAVIMAS IR SANKCIJOS

8.1. Nacionalinių vykdančiųjų įstaigų atliekamas skundų nagrinėjimas

Nacionalinės vykdančiosios įstaigos skundus gali nagrinėti pirmojoje instancijoje (t. y. jei įmonei, stoties valdytojui ar bilietų pardavėjui skirtu skundo ar prašymo anksčiau pateikta nebuvo) arba antrojoje instancijoje, jei keleivis nepatenkinamas geležinkelio įmonės, stoties valdytojo ar bilietų pardavėjo pasiūlytu sprendimu arba negavo atsakymo. Skundus rekomenduojama pirmiausia teikti geležinkelio įmonei, nes ji turėtų gebėti juos nagrinėti veiksmingiausiai.

Reglamente konkrečiai nenustatyta skundų nagrinėjimo procedūra (ją turi nustatyti valstybės narės), pagal gero administravimo principą reikalaujama, kad skundai būtų nagrinėjami greitai ir efektyviai. Per ilgai vėluojant ne tik bus pažeistas reglamento laikymasis, bet ir skirtingose valstybėse narėse keleiviams bus sudarytos skirtingos sąlygos. Todėl skundus nagrinėjančios įstaigos turėtų būti tinkamai pasirengusios ir turėti tinkamus darbuotojus savo užduotims atlikti.

Siekiant užtikrinti didžiausią veiksmingumą ir galimybę pasinaudoti keleiviams, pagal gerą patirtį turėtų būti reikalaujama nustatyti atsakymų teikimo keleiviams terminus. Pavyzdžiui, skundo gavimo patvirtinimas turėtų būti išsiųstas vėliausiai per dvi savaites, o galutinis atsakymas pateiktas per tris mėnesius. Jei atvejis sudėtingas, nacionalinė vykdančioji įstaiga gali skundo nagrinėjimo laiką savo nuožiūra pratęsti iki daugiausia šešių mėnesių. Tuomet keleiviai turėtų būti informuojami apie tokio pratęsimo priežastis ir laiką, kurio, kaip tikimasi, reikės procedūrai užbaigti. Jei nacionalinė vykdančioji įstaiga taip pat atlieka Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2013/11/ES⁽¹⁾ nustatytą alternatyvaus ginčų sprendimo įstaigos vaidmenį, šiose gairėse siūlomi laiko terminai jokiū būdu neturi daryti poveikio ar pakeisti toje direktyvoje nustatytą laiko terminų.

Reglamente nenustatytas joks laiko terminas, per kurį keleiviai turi pateikti skundus nacionalinei vykdančiajai įstaigai. Todėl turėtų būti taikomi nacionalinės teisės aktuose nustatyti laiko terminai, nors tai reikštų, kad šie terminai skirtingose valstybėse narėse galėtų skirtis. Siekdama užtikrinti efektyvų su skundais susijusių procedūrų vykdymą, o geležinkelio įmonėms ir kitoms galimai susijusioms įmonėms – saugią teisinę aplinką, Komisija rekomenduoja, kad keleiviams būtų patariama teikti skundus per pagrįstą laikotarpį. Be to, remiantis gerą patirtimi turėtų būti reikalaujama, kad keleiviai būtų informuojami apie galimybę teikti apeliacijas ar imtis kitų veiksmų, jei jie nesutinka su jų atvejo įvertinimu.

8.2. Nacionalinių vykdančiųjų įstaigų bendradarbiavimas nagrinėjant tarpvalstybinius skundus (31 straipsnis) ir kompetentingos nacionalinės vykdančiosios įstaigos nustatymas

Išskyrus reikalavimą bendradarbiauti, į reglamentą neįtraukta jokia speciali nuostata dėl tarpvalstybinių skundų nagrinėjimo tarp valstybių narių. Siekdama paspartinti ir palengvinti tokių skundų nagrinėjimą, Komisija rekomenduoja atsižvelgti į toliau išdėstytą gerą patirtį.

Reglamente nustatytos geležinkelio įmonių pareigos. Keleiviai gali teikti skundus bet kuriai nacionalinei vykdančiajai įstaigai ar kitai paskirtai įstaigai (30 straipsnio 2 dalis). Jų skundą dėl tariamo geležinkelio įmonės pareigos nevykdymo turėtų (efektyvumo ir veiksmingumo sumetimais) nagrinėti licenciją tai geležinkelio įmonei išdavusios valstybės narės nacionalinė vykdančioji įstaiga.

Pavyzdžiui, jei skundas teikiamas dėl žūtis ar kūno sužalojimo nelaimingo atsitikimo metu, jį turėtų nagrinėti valstybės narės, išdavusios licenciją geležinkelio įmonei, kuri vežė keleivį tuo metu, kai įvyko nelaimingas atsitikimas, kompetentinga nacionalinė vykdančioji įstaiga. Jei skundas teikiamas dėl to, kad prieš kelionę nebuvo suteikta pakankamai informacijos, jį turėtų nagrinėti geležinkelio įmonei, su kuria keleivis sudarė vežimo sutartį (net jei ji buvo sudaryta per tarpininką, pvz., bilietų pardavėją, kelionių agentą ir pan.), licenciją išdavusios valstybės narės nacionalinė vykdančioji įstaiga. Jei skundas teikiamas dėl pagalbos (gaivinamųjų gėrimų, maisto ar apgyvendinimo vietos parūpinimo), jį turėtų nagrinėti valstybės narės, išdavusios licenciją už tokios pagalbos teikimą pagal 18 straipsnį atsakingai geležinkelio įmonei, nacionalinė vykdančioji įstaiga.

Tam tikrais atvejais (pvz., sudėtingais atvejais, taip pat atvejais, susijusiais su daugeliu skundų, tarpvalstybinėmis kelionėmis arba, pvz., kitos nei geležinkelio įmonės licenciją išdavusios valstybės narės teritorijoje įvykusiais nelaimingais atsitikimais) ir, visų pirma, tuomet, kai neaišku, kuri įstaiga yra kompetentinga tuo klausimu, arba jei tai padėtų lengviau arba greičiau išnagrinėti skundą, nacionalinės vykdančiosios įstaigos gali kartu nuspręsti nukrypti nuo pirmiau nurodytų principų ir iš savo tarpo išrinkti koordinuojančią nacionalinę vykdančiąją įstaigą. Laikydamosi pagal reglamento 31 straipsnį nustatytų įpareigojimų ir siekdamos palengvinti skundo nagrinėjimą, visos susijusios nacionalinės vykdančiosios įstaigos turėtų bendradarbiauti su koordinuojančiąja nacionaline vykdančiąja įstaiga (pvz., dalytis informacija ir padėti versti dokumentus) ir teikti susijusią informaciją (pvz., apie nelaimingų atsitikimų aplinkybes). Keleivis turėtų būti informuotas apie tai, kuri įstaiga atlieka koordinuojančiosios įstaigos vaidmenį, ir ši įstaiga jam turėtų teikti bendro informacinio punkto paslaugas.

⁽¹⁾ 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (OL L 165, 2013 6 18, p. 14).

Jei skundas teikiamas dėl stočių valdytojų padarytų galimų pažeidimų, jį turėtų nagrinėti valstybės narės, kurios teritorijoje įvyko incidentas, kompetentinga nacionalinė vykdančioji įstaiga.

Siekiant skatinti veiksmingą valstybių narių vykdančiųjų įstaigų bendradarbiavimą, visais jų sudaromais susitarimais dėl skundų nagrinėjimo turėtų būti užtikrinama, kad sankcijas už reglamento pažeidimus galėtų skirti bent vienos valstybės narės institucija.
