

## II

(Komunikaty)

KOMUNIKATY INSTYTUCJI, ORGANÓW I JEDNOSTEK ORGANIZACYJNYCH  
UNII EUROPEJSKIEJ

## KOMISJA EUROPEJSKA

## KOMUNIKAT KOMISJI

**Wytyczne interpretacyjne do rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady  
dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym**

(2015/C 220/01)

## WPROWADZENIE

Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym<sup>(1)</sup> („rozporządzenie”) weszło w życie dnia 3 grudnia 2009 r. Celem rozporządzenia jest ochrona praw pasażerów w ruchu kolejowym w Unii, w szczególności gdy podróż zostanie zakłócona, oraz podniesienie jakości i efektywności kolejowych usług pasażerskich. Powinno się to z kolei przyczynić do liczniejszego korzystania z transportu kolejowego w stosunku do innych rodzajów transportu.

W swoim sprawozdaniu z dnia 14 sierpnia 2013 r. skierowanym do Parlamentu Europejskiego i Rady na temat stosowania rozporządzenia<sup>(2)</sup> Komisja zapowiedziała, że rozważy wkrótce przyjęcie wytycznych interpretacyjnych, których celem będzie ułatwienie i poprawa stosowania rozporządzenia oraz promowanie najlepszych praktyk<sup>(3)</sup>.

Niniejsze wytyczne mają za zadanie rozwiązać kwestie najczęściej poruszane przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów, pasażerów i ich stowarzyszenia (m.in. osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej oraz stowarzyszenia reprezentujące interesy tych osób), Parlament Europejski i przedstawiciele branży kolejowej.

W niniejszym komunikacie Komisja przedstawia dodatkowe wyjaśnienia w odniesieniu do szeregu przepisów zawartych w rozporządzeniu oraz wytyczne dotyczące najlepszych praktyk. Celem nie jest wyczerpująca interpretacja wszystkich przepisów ani tworzenie nowych uregulowań prawnych. Należy podkreślić, że wykładnia prawa unijnego pozostaje ostatecznie w gestii Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej.

## 1. ZAKRES ROZPORZĄDZENIA

## 1.1. Zakres rozporządzenia w odniesieniu do przewoźników z państw trzecich

Zgodnie z art. 2 ust. 1 rozporządzenie „stosuje się na terenie całej Wspólnoty w odniesieniu do wszelkich podróży i usług kolejowych wykonywanych przez jedno lub kilka przedsiębiorstw kolejowych posiadających licencję wydaną zgodnie z dyrektywą Rady 95/18/WE z dnia 19 czerwca 1995 r. w sprawie wydawania licencji przedsiębiorstwom kolejowym”<sup>(4)</sup>. Rozporządzenie nie ma zastosowania do podróży i usług wykonywanych na terytorium państw trzecich. Zgodnie z art. 17 ust. 4 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2012/34/UE<sup>(5)</sup> (która zastąpiła dyrektywę 95/18/WE) „żadne przedsiębiorstwo nie może świadczyć kolejowych usług przewozowych [...], o ile nie została mu przyznana odpowiednia licencja”. Zgodnie z art. 17 ust. 1 tej dyrektywy przedsiębiorstwo może wystąpić o przyznanie licencji w państwie członkowskim, w którym ma siedzibę.

W związku z tym przewoźnik z państwa trzeciego, który nie posiada siedziby w państwie członkowskim, nie może świadczyć kolejowych usług pasażerskich na terytorium Unii. W przypadku usług transgranicznych, których świadczenie rozpoczyna się lub kończy w państwie trzecim, trację na terytorium Unii musi zapewniać przedsiębiorstwo licencjonowane w państwie członkowskim. Przedsiębiorstwa licencjonowane przez państwa członkowskie muszą przestrzegać przepisów rozporządzenia i ponoszą odpowiedzialność na jego mocy, nawet jeśli wagony kolejowe należą do przedsiębiorstwa z państwa trzeciego.

<sup>(1)</sup> Dz.U. L 315 z 3.12.2007, s. 14.

<sup>(2)</sup> COM(2013) 587 final z 14.8.2013.

<sup>(3)</sup> Zob. pkt 5.1 sprawozdania z 14.8.2013.

<sup>(4)</sup> Dz.U. L 143 z 27.6.1995, s. 70, przekształcona dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2012/34/UE z dnia 21 listopada 2012 r. w sprawie utworzenia jednolitego europejskiego obszaru kolejowego (Dz.U. L 343 z 14.12.2012, s. 32).

<sup>(5)</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2012/34/UE z dnia 21 listopada 2012 r. w sprawie utworzenia jednolitego europejskiego obszaru kolejowego (Dz.U. L 343 z 14.12.2012, s. 32).

## 1.2. Zwolnienia

### 1.2.1. *Kwestie dotyczące zwolnień dla krajowych kolejowych usług pasażerskich przyznanych zgodnie z art. 2 ust. 4*

Art. 2 ust. 4 rozporządzenia zezwala państwom członkowskim na zwolnienie usług krajowych, w tym usług dalekobieżnych, z większości przepisów rozporządzenia na czas ograniczony (pięć lat, z możliwością dwukrotnego przedłużenia, tj. maksymalnie na 15 lat). Rozporządzenie nie określa jednak czasu po jego wejściu w życie, w którym takie zwolnienia mogą zostać przyznane.

Niemniej jednak art. 2 ust. 4 należy interpretować w świetle motywu 25 rozporządzenia, który wyjaśnia, że tymczasowe zwolnienia dla dalekobieżnych usług krajowych mogą zostać wprowadzone w celu umożliwienia stopniowego wprowadzania przepisów, aby pomóc przedsiębiorstwom kolejowym, które mogłyby mieć trudności we wdrożeniu wszystkich przepisów w momencie wejścia w życie rozporządzenia. W związku z tym nie powinno się przyznawać nowych zwolnień po kilku latach od wejścia w życie rozporządzenia.

Ponadto nie można przekraczać maksymalnego czasu trwania zwolnienia określonego w art. 2 ust. 4, tj. zwolnienia nie mogą być stosowane po dniu 3 grudnia 2024 r. (15 lat po wejściu w życie rozporządzenia).

### 1.2.2. *Kwestie dotyczące zwolnień miejskich, podmiejskich i regionalnych transgranicznych usług kolejowych, przyznanych zgodnie z art. 2 ust. 5*

Art. 2 ust. 5 rozporządzenia odwołuje się do dyrektywy Rady 91/440/EWG z dnia 29 lipca 1991 r. w sprawie rozwoju kolei wspólnotowych<sup>(1)</sup> w celu zdefiniowania miejskich, podmiejskich i regionalnych usług kolejowych. Dyrektywa 91/440/EWG została uchylona i zastąpiona dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2012/34/UE, przy czym definicje przewozów miejskich, podmiejskich i regionalnych w art. 3 ust. 6 i 7 dyrektywy 2012/34/UE wyraźnie obejmują usługi transgraniczne.

Przepis umożliwiający państwom członkowskim zwolnienie usług miejskich, podmiejskich i regionalnych można stosować do usług kolejowych w regionach transgranicznych lub konurbacjach. W gestii państw członkowskich pozostawia się zdefiniowanie takich usług, zgodnie z kryteriami określonymi w art. 2 ust. 5 (tzn. podjęcie decyzji o ich zakwalifikowaniu do usług miejskich, podmiejskich lub regionalnych). Niemniej jednak zachęca się państwa członkowskie do przyznania pasażerom w transgranicznym ruchu miejskim, podmiejskim i regionalnym wszystkich praw wynikających z rozporządzenia, czyli do niestosowania zwolnień dla tych usług. Jest to zgodne z celem, którym jest osiągnięcie wysokiego poziomu ochrony konsumentów w dziedzinie transportu, jak wyraźnie stwierdzono w drugim motywie rozporządzenia; ma to zapewnić równe traktowanie wszystkich usług o charakterze międzynarodowym.

### 1.2.3. *Kwestie dotyczące zwolnienia usług lub tras realizowanych częściowo poza Unią zgodnie z art. 2 ust. 6*

Art. 2 ust. 6 umożliwia państwom członkowskim udzielanie zwolnień z przepisów rozporządzenia na okres maksymalnie pięciu lat, w przypadku szczególnych usług lub tras, jeżeli istotna część usługi lub trasy odbywa się poza Unią. Art. 2 ust. 6 stanowi, że państwa członkowskie mogą przedłużyć początkowy maksymalny okres zwolnienia bez sprezerwania, ile razy można to zrobić.

Komisja uważa, że art. 2 ust. 6 ma na celu zapewnić państwom członkowskim wystarczająco dużo czasu na dostosowanie swoich stosunków z państwami trzecimi (np. na dostosowanie umów dwustronnych) do wymogów rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 na terytorium państw członkowskich. Mając na uwadze cel zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumentów w Unii (motyw 24), zwolnień na podstawie art. 2 ust. 6 nie należy rozumieć jako zwolnienia odnawiane na czas nieokreślony. Pasażerowie powinni mieć możliwość stopniowego korzystania ze swoich praw wynikających z rozporządzenia na tych częściach trasy, które są realizowane na terytorium państwa członkowskiego, nawet jeżeli istotna część usługi lub trasy odbywa się poza Unią.

### 1.2.4. *Stosowanie niniejszego rozporządzenia w odniesieniu do tras kolejowych, które obejmują usługi zwolnione (art. 2 ust. 4, 5 i 6)*

We wnioskach w sprawozdaniu ze stosowania rozporządzenia Komisja uznała „powszechne stosowanie zwolnień za istotną przeszkodę w realizacji celów rozporządzenia”<sup>(2)</sup>. Powszechne stosowanie zwolnień utrudnia tworzenie równych szans dla przedsiębiorstw kolejowych w całej Unii, pozbawia pasażerów pewności prawa oraz uniemożliwia im pełne korzystanie z przysługujących im praw.

Art. 2 ust. 1 stanowi, że rozporządzenie stosuje się „na terenie całej Unii w odniesieniu do wszelkich podróży i usług kolejowych wykonywanych przez jedno lub kilka przedsiębiorstw kolejowych”. Podróż należy rozumieć z perspektywy pasażera jako transport ze stacji początkowej do stacji końcowej, zgodnie z umową przewozu, z co najmniej jedną usługą kolejową. Usługa kolejowa jest usługą świadczoną przez przedsiębiorstwo kolejowe między dwoma lub większą liczbą punktów, którą można sklasyfikować jako usługę miejską, podmiejską, regionalną, krajową lub międzynarodową (transgraniczną).

<sup>(1)</sup> Dz.U. L 237 z 24.8.1991, s. 25.

<sup>(2)</sup> Zob. pkt 4 sprawozdania z 14.8.2013 r.

Może pojawić się pytanie, czy pasażer na trasie międzynarodowej (przekraczający granicę co najmniej jednego państwa członkowskiego), korzystający z kombinacji usług zwolnionych i niezvolnionych, korzysta z praw pasażera podczas całej podróży czy tylko na segmentach niezvolnionych.

Pasażer, który zawarł umowę przewozu na podróż międzynarodową wewnątrz Unii, mógłby oczekiwać takiej samej ochrony na mocy unijnego prawodawstwa dotyczącego praw pasażerów w czasie całej podróży. Przyznanie różnych poziomów ochrony na zwolnionych i niezvolnionych częściach podróży w ramach jednej umowy prowadziłoby do zamieszania, pozbawienia pasażerów pewności prawnej i byłoby ze szkodą dla praw pasażerów. Byłoby to sprzeczne z celami rozporządzenia, a mianowicie z celem zapewnienia wysokiego poziomu ochrony wszystkich pasażerów na trasach międzynarodowych w Unii, które nie mogą być objęte zwolnieniem na mocy rozporządzenia. Prowadziłoby to również do nierówności między pasażerami na trasach międzynarodowych, którzy byliby traktowani odmiennie w zależności od tego, czy ich trasa obejmuje zwolnione usługi krajowe.

Przedsiębiorstwa kolejowe powinny zatem być zachęcane do oferowania ochrony przyznanej na mocy rozporządzenia wszystkim pasażerom, z którymi zawierają umowę na trasę transgraniczną w Unii, również na segmentach trasy, na których świadczone usługi są zwolnione zgodnie art. 2 ust. 4 i 5.

## 2. DEFINICJE

### 2.1. Pojęcie „przewoźnik” (art. 3 pkt 2) i trasy intermodalne

Definicja „przewoźnika” jest zawarta zarówno w rozporządzeniu, jak i w art. 3 „Przepisów ujednoczonych o umowie międzynarodowego przewozu osób kolejami (CIV)”, stanowiących dodatek A do Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami (COTIF) z dnia 9 czerwca 1999 r.

W załączniku I do rozporządzenia powtórzono większość przepisów CIV, ale bez art. 3 <sup>(1)</sup>. Oznacza to, że prawodawca UE postanowił stworzyć własną definicję, dostosowaną do kontekstu prawnego UE.

Art. 3 ust. 2 rozporządzenia ogranicza zakres znaczeniowy terminu „przewoźnik” do przedsiębiorstw kolejowych. Jeśli ze względu na poważne zakłócenia w transporcie kolejowym, przedsiębiorstwo kolejowe nie może zapewnić zmiany trasy i niezbędne jest korzystanie z innego środka transportu, odpowiedzialność kontraktowa spoczywa nadal na przedsiębiorstwie kolejowym, z którym zawarto umowę i które pozostaje głównym partnerem pasażera <sup>(2)</sup>.

### 2.2. Pojęcie „opóźnienie” (art. 3 pkt 12)

Zgodnie z art. 3 pkt 12 rozporządzenia opóźnienie oznacza „różnicę między zaplanowanym czasem przyjazdu pasażera zgodnie z opublikowanym rozkładem jazdy a rzeczywistym lub spodziewanym czasem jego przyjazdu”. Opóźnienia zawsze odnoszą się zatem do opóźnienia podróży pasażera, a nie do opóźnienia pociągu. W praktyce przy obliczaniu czasu opóźnienia brany pod uwagę jest czas przyjazdu pociągu do miejsca docelowego wskazanego na bilecie.

Bardziej złożona sytuacja może jednak wystąpić w trakcie podróży obejmującej różne usługi i różnych przewoźników, jeżeli w wyniku zakłócenia ruchu pasażer nie zdąży na przesiadkę. W takim przypadku pasażer może być zmuszony do skorzystania z kolejnego pociągu rozkładowego, aby dojechać do miejsca docelowego. Nawet jeżeli pociąg ten porusza się zgodnie z rozkładem, pasażer nadal może mieć znaczne opóźnienie w dotarciu do celu podróży w porównaniu z pierwotnie przewidzianym czasem. W takim przypadku opóźnienie przyjazdu oblicza się na podstawie rzeczywistego czasu dotarcia przez pasażera do miejsca docelowego, jeżeli pasażer zawarł jedną umowę przewozu na całą trasę. Taka interpretacja ma zastosowanie również w sytuacji, w której pasażerowi zmieniono trasę.

## 3. UMOWA PRZEWOZU, INFORMACJE ORAZ BILETY

### 3.1. Informacje dotyczące podróży

#### 3.1.1. Informacje w czasie rzeczywistym (art. 8 ust. 2)

Zgodnie z art. 8 ust. 2 rozporządzenia przedsiębiorstwa kolejowe są zobowiązane do dostarczenia pasażerom „w trakcie podróży przynajmniej informacji wymienionych w załączniku II część II”. Chodzi o informacje w czasie rzeczywistym dotyczące opóźnień i głównych możliwości przesiadek, w tym również oferowanych przez inne przedsiębiorstwa kolejowe. W sprawie C-136/11 <sup>(3)</sup> Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej wyjaśnił, że zarządca infrastruktury jest zobowiązany „do przekazywania na niedyskryminujących zasadach przedsiębiorstwom kolejowym danych w czasie rzeczywistym dotyczących pociągów innych przedsiębiorstw kolejowych, jeśli stanowią one główne możliwości przesiadek w rozumieniu części II załącznika II do rozporządzenia nr 1371/2007”. Chociaż odpowiedzialność za zapewnienie pasażerom informacji na temat opóźnień, odwołań i przesiadek spoczywa na przedsiębiorstwie kolejowym, zarządcy infrastruktury są jednak zobowiązani do przekazywania przedsiębiorstwom kolejowym wszystkich niezbędnych informacji w czasie rzeczywistym.

<sup>(1)</sup> Załącznik I rozpoczyna się od art. 6 CIV.

<sup>(2)</sup> Zob. również art. 31 ust. 3 załącznika I, zgodnie z którym przewoźnik nadal ponosi odpowiedzialność za śmierć i zranienie pasażera, jeżeli wskutek wyjątkowych okoliczności pasażer jest przewożony innymi środkami transportu zastępującymi transport kolejowy.

<sup>(3)</sup> Wyrok Trybunału (pierwsza izba) z dnia 22 listopada 2012 r. w sprawie C-136/11 Westbahn Management GmbH przeciwko ÖBB-Infrastruktur AG.

### 3.1.2. Sposób dostarczania pasażerom informacji dotyczących podróży

Zgodnie z art. 10 rozporządzenia regulującym kwestie informacji dotyczących podróży oraz systemów rezerwacji, przedsiębiorstwa kolejowe i sprzedawcy biletów muszą korzystać z komputerowego systemu informacji i rezerwacji w transporcie kolejowym (KSIRTK), który przedsiębiorstwa kolejowe mogą utworzyć zgodnie z procedurami określonymi w tym artykule. Art. 8 ust. 1 rozporządzenia stanowi, że nałożony na przedsiębiorstwa kolejowe oraz sprzedawców biletów obowiązek udzielenia pasażerowi na jego żądanie przynajmniej informacji wymienionych w załączniku II część I ma zastosowanie bez uszczerbku dla art. 10 rozporządzenia. Obowiązek udzielenia informacji nie zależy zatem od utworzenia systemu komputerowego, jak również jest niezależny od kanału sprzedaży.

Informacje, które nie mogą być przekazane za pośrednictwem systemu komputerowego, muszą zostać udostępnione w innej formie dostępnej dla osób niepełnosprawnych (art. 8 ust. 3).

## 3.2. Kwestie związane z biletami i przewozem rowerów

### 3.2.1. Forma i treść biletu oraz elektroniczne karty transportu (art. 4 oraz załącznik I art. 7)

Zgodnie z art. 4 rozporządzenia wystawianie biletów jest regulowane Przepisami ujednoczonymi CIV zawartymi w załączniku I (tytuł II i III) do rozporządzenia. Art. 7 Przepisów ujednoczonych przewiduje dowolność odnośnie do formy i treści biletu. Podano jedynie wykaz niezbędnych informacji na bilecie, ale poza tym forma i treść może być dowolna, o ile jest zgodna z ogólnymi warunkami przewozu. Elektroniczna karta transportu powinna być zatem uznawana za bilet, jeżeli spełnione są następujące warunki:

1. Na podstawie informacji zapisanych na karcie elektronicznej można zidentyfikować przedsiębiorstwo kolejowe, z którym zawarto umowę przewozu, lub też kilka przedsiębiorstw kolejowych, które ponoszą odpowiedzialność na podstawie tej umowy (art. 3 ust. 2 rozporządzenia). W przypadku biletów obejmujących różne systemy lub biletów otwartych (np. InterRail) nie zawsze jest możliwe wskazanie nazwy poszczególnych przedsiębiorstw kolejowych. W takim przypadku zamiast nazwy można posłużyć się wyrażeniem „wszystkie przedsiębiorstwa uczestniczące w systemie InterRail” lub wspólnym logo.

Brak informacji na temat przewoźnika na określonej trasie nie powinien jednak prowadzić do braku przejrzystości. Pasażerowie muszą otrzymać odpowiednie informacje o przysługujących im prawach oraz o tym, jak i gdzie złożyć skargę w przypadku zakłócenia podróży; oraz

2. Karta musi zawierać odniesienie do Przepisów ujednoczonych oraz oświadczenie będące potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu i informujące o jej treści.

Art. 7 ust. 5 w załączniku I wyraźnie stanowi, że bilet może być sporządzony w formie elektronicznego zapisu danych, pod warunkiem że dane te można przekształcić w formę pisemną. Czas zawarcia umowy przewozu może być różny. Niektóre karty elektroniczne są aktywowane w momencie zakupu biletu, a w innych przypadkach możliwe jest aktywowanie poszczególnych tras lub odcinków na początku podróży przez „skasowanie” biletu w pociągu lub bezpośrednio przed wejściem do pociągu.

### 3.2.2. Dostępność biletów

Zgodnie z art. 9 ust. 2 rozporządzenia przedsiębiorstwa kolejowe dystrybuują wśród pasażerów bilety za pośrednictwem przynajmniej jednego wymienionych w tym artykule sposobów sprzedaży. Większość przedsiębiorstw oferuje bilety przez więcej niż jeden kanał sprzedaży. Jednakże w szczególności najtańsze bilety mogą być dostępne tylko w jednym kanale sprzedaży (np. przez internet), co potencjalnie wyklucza pewne grupy użytkowników. W celu zapewnienia możliwie najszerszego dostępu dla pasażerów Komisja zaleca, aby przedsiębiorstwa kolejowe oferowały przynajmniej najważniejsze bilety za pośrednictwem wszystkich kanałów, czyli przez kasy biletowe, automaty i bezpośrednio w pociągu. Ponadto zgodnie z art. 8 ust. 1 oraz załącznikiem II część I przedsiębiorstwa kolejowe muszą informować pasażerów o biletach i taryfach dostępnych w różnych kanałach sprzedaży. Zgodnie z art. 9 ust. 1 przedsiębiorstwa kolejowe aktywnie oferują bilety bezpośrednie, jeżeli pozwalają na to odpowiednie umowy handlowe i dostępne dane.

Bilety muszą być oferowane w sposób niedyskryminacyjny. Bezpośrednia lub pośrednia dyskryminacja ze względu na przynależność państwową jest sprzeczna z art. 18 TFUE.

### 3.2.3. Przewóz rowerów (art. 5)

Zgodnie z art. 5 rozporządzenia przedsiębiorstwa kolejowe umożliwiają pasażerom przewóz rowerów pociągiem pod pewnymi warunkami (np. ograniczenia przestrzenne, wymogi świadczenia usługi, łatwość przemieszczania rowerów; ewentualnie za opłatą). Załącznik II do rozporządzenia nakłada również na przedsiębiorstwa kolejowe obowiązek udostępniania przed podróżą informacji o możliwości przewozu rowerów. Europejska Federacja Cyklistów przygotowała wykaz przykładów dobrych praktyk w zakresie przewozu rowerów<sup>(1)</sup>.

<sup>(1)</sup> [http://www.ecf.com/wp-content/uploads/130418\\_Bike-carriage-on-long-distance-trains\\_Good-practice\\_Final-ECF-paper.pdf](http://www.ecf.com/wp-content/uploads/130418_Bike-carriage-on-long-distance-trains_Good-practice_Final-ECF-paper.pdf)

#### 4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA OPÓŹNIENIE, UTRATĘ POŁĄCZEŃ I ODWOŁANIE POCIĄGU

##### 4.1. Odpowiedzialność przedsiębiorstwa kolejowego i ubezpieczenie (art. 11 i 12)

Zgodnie z art. 11 i 12 rozporządzenia przedsiębiorstwa kolejowe muszą być w stanie pokryć swoje zobowiązania, zwłaszcza jeśli wypadek doprowadzi do śmierci lub zranienia pasażerów. Z kolei zgodnie z art. 22 dyrektywy 2012/34/UE jednym z warunków uzyskania licencji jest to, że „przedsiębiorstwo kolejowe musi być odpowiednio ubezpieczone lub posiadać odpowiednie gwarancje na warunkach rynkowych w celu pokrycia, zgodnie z prawem międzynarodowym i krajowym, swojej odpowiedzialności cywilnej od wypadku [...]”. Aby określić, co stanowi „odpowiednie” ubezpieczenie, przedsiębiorstwo kolejowe musi ocenić ryzyko, np. w odniesieniu do liczby przewożonych pasażerów lub liczby potencjalnych wypadków. W sprawozdaniu ze stosowania rozporządzenia <sup>(1)</sup> stwierdzono, że skontrolowane przedsiębiorstwa kolejowe wydawały się odpowiednio zabezpieczone.

Zgodnie z art. 30 załącznika I do rozporządzenia państwa członkowskie mogą określić kwoty do zapłaty w przypadku śmierci lub zranienia pasażerów w wyniku wypadku kolejowego, ale górna granica wysokości odszkodowania dla każdego pasażera nie może wynosić mniej niż 175 000 jednostek obrachunkowych <sup>(2)</sup>. W prawie krajowym powinno się zatem wymagać poziomu ubezpieczenia zgodnego z tym wymogiem dla wszystkich usług, krajowych i międzynarodowych, zgodnie z art. 11 i 12 rozporządzenia. Państwa członkowskie mogą również ustalić wyższą górną granicę odszkodowania. Odpowiedzialność przedsiębiorstw kolejowych za zranienia, wysokość odszkodowania oraz zakres roszczeń muszą zostać określone w prawie krajowym.

##### 4.2. Zwrot kosztów biletu, zmiana trasy i odszkodowania

###### 4.2.1. Zwrot kosztów i zmiana trasy, a także odszkodowanie w przypadku tras złożonych z kilku segmentów (art. 16 i 17)

Zgodnie z art. 9 ust. 1 rozporządzenia „przedsiębiorstwa kolejowe oraz sprzedawcy biletów oferują, tam gdzie jest to możliwe, bilety oraz bilety bezpośrednie i rezerwacje”.

Pasażerowie mają prawo do zwrotu kosztów lub zmiany trasy podróży (art. 16) lub do odszkodowania za opóźnienie obliczanego jako wartość procentowa ceny biletu ze wszystkimi opłatami dodatkowymi (art. 17) tylko w przypadku, gdy opóźnienie przyjazdu „do miejsca przeznaczenia przekroczy 60 minut w stosunku do umowy przewozu”. Potencjalne problemy dotyczą podróży obejmujących przesiadkę i ewentualnie różnych przewoźników, w szczególności gdy pasażerowie, pomimo zamiaru zawarcia jednej umowy, nie otrzymują jednego biletu na całą trasę, lecz odrębne bilety na poszczególne segmenty. Zgodnie z art. 4 w powiązaniu z art. 6 ust. 2 załącznika I, jedna umowa może również składać się z odrębnych biletów. Ustalenia umowne między pasażerem a przedsiębiorstwem kolejowym powinny wyrażać, czy pasażer podróżuje w ramach jednej umowy czy oddzielnych umów.

Zgodnie z art. 3 pkt 10 rozporządzenia odrębne bilety sprzedawane w ramach jednej umowy należy rozumieć jako „bilet bezpośredni”, jeżeli są one dowodem „zawarcia umowy przewozu dotyczącej wykonania następujących po sobie połączeń kolejowych obsługiwanych przez jedno lub kilka przedsiębiorstw kolejowych”. Pasażerowie, posiadający odrębne bilety w ramach jednej umowy przewozu, są uprawnieni do skorzystania z praw przyznanych im na mocy art. 16 i 17, jeżeli opóźnienie w miejscu docelowym wyniesie ponad 60 minut, nawet jeśli żadne z opóźnień na poszczególnych segmentach nie przekroczy 60 minut. (Zob. także pkt 2.2 dotyczący opóźnień). Zgodnie z art. 27 w przypadku problemów „pasażerowie mogą złożyć skargę do któregośkolwiek przedsiębiorstwa kolejowego” uczestniczącego w realizacji podróży, nie muszą się zwracać do każdego przedsiębiorstwa oddzielnie. Przedsiębiorstwa kolejowe muszą współpracować w rozpatrywaniu takich skarg.

###### 4.2.2. Prawo do odszkodowania w przypadku „siły wyższej”

W orzeczeniu Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z dnia 26 września 2013 r. w sprawie C-509/11 wyjaśniono, że zasada „siły wyższej” nie ma zastosowania w kontekście prawa do odszkodowania za opóźnienia, utratę połączeń oraz odwołania pociągów, przyznanego na mocy art. 17 rozporządzenia.

W szczególności Trybunał stwierdził, że rozporządzenie nie zawiera klauzuli „siły wyższej” ograniczającej odpowiedzialność przedsiębiorstw kolejowych w odniesieniu do zwrotu ceny biletu, jak określono w art. 17. Zgodnie z orzeczeniem ETS art. 17 określa **rekompensatę finansową mającą ryczałtowy charakter** za niewykonanie usługi zgodnie z umową przewozu, od której nie można odstąpić w przypadku „siły wyższej”, ponieważ przepis w tym artykule nie zawiera odpowiedniej klauzuli. Z kolei art. 32 ust. 2 Przepisów ujednoliconych w załączniku I dotyczy odpowiedzialności przewoźnika za indywidualne szkody wynikające z opóźnienia lub odwołania pociągu, przy czym o odszkodowanie z tego tytułu należy się ubiegać oddzielnie.

<sup>(1)</sup> Zob. pkt 2.8.2 sprawozdania.

<sup>(2)</sup> Zgodnie z art. 9 Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami (COTIF) jednostki rozliczeniowe, o których mowa w dodatkach do konwencji, to specjalne prawa ciągnięcia określone przez Międzynarodowy Fundusz Walutowy.

Przedsiębiorstwom kolejowym nie wolno zatem umieszczać w ogólnych warunkach przewozu klauzuli zwalniającej je z obowiązku wypłaty odszkodowania na mocy art. 17, gdy opóźnienie jest spowodowane „siłą wyższą” lub jedną z przyczyn wymienionych w art. 32 ust. 2 Przepisów ujednoczonych. Pasażerowie są zatem uprawnieni do odszkodowania od przedsiębiorstwa kolejowego również w przypadku działania „siły wyższej”. Transport kolejowy różni się pod tym względem od innych rodzajów transportu (zob. w szczególności pkt 47 wyroku). Jednakże jak wskazano w sprawozdaniu z 2013 r. <sup>(1)</sup>, Komisja przeanalizuje możliwość traktowania sektora kolejowego w taki sam sposób jak innych rodzajów transportu, tj. niewypłacania odszkodowania pasażerom w przypadku nieprzewidzianych i nieuniknionych zdarzeń.

#### 4.2.3. Pojęcie „porównywalne warunki przewozu” w przypadku kontynuacji lub zmiany trasy (art. 16 lit. b) i c))

„Warunki przewozu” odnoszą się do charakteru usług transportowych świadczonych przez przewoźnika w ramach umowy przewozu zawartej między przedsiębiorstwem kolejowym lub sprzedawcą biletów a pasażerem. Zgodnie z art. 16 lit. b) i c) rozporządzenia, jeżeli pasażerom oferuje się możliwość kontynuacji podróży lub zmiany trasy podróży w przypadku opóźnienia przekraczającego 60 minut, zapewnione muszą być „porównywalne warunki przewozu”. Porównywalność warunków przewozu zależy od szeregu czynników i należy ją oceniać oddzielnie dla każdego przypadku. W zależności od okoliczności zalecane są następujące dobre praktyki:

- jeśli to możliwe, pasażerowie nie powinni być przenoszeni do wagonów niższej klasy (w przeciwnym razie posiadacze biletów pierwszej klasy powinni otrzymać zwrot różnicy ceny biletu),
- jeżeli pasażerowie mogą być przekierowywani tylko do innego przewoźnika kolejowego lub do innego środka transportu wyższej klasy lub w cenie wyższej niż pierwotna, zmiana trasy musi być oferowana bez dodatkowych kosztów dla pasażera,
- o ile to możliwe w rozsądnym zakresie, pasażer nie powinien być zmuszony dodatkowo przesiadać się,
- w przypadku korzystania z usług innego przewoźnika kolejowego lub alternatywnego środka transportu w części podróży nieukończonych zgodnie z planem, łączny czas podróży powinien być jak najbardziej zbliżony do pierwotnie zaplanowanego czasu podróży,
- jeżeli w pierwotnej podróży zarezerwowano pomoc dla osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej, pomoc powinna być również dostępna na alternatywnej trasie,
- w miarę dostępności należy oferować zmianę trasy dostępną dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

#### 4.2.4. Podróże multimodalne

Podróże multimodalne, czyli odbywane co najmniej dwoma środkami transportu w ramach jednej umowy przewozu (np. podróż koleją i samolotem sprzedawana jako jedna podróż) nie są objęte zakresem rozporządzenia ani innymi przepisami prawa unijnego dotyczącego praw pasażerów w innych środkach transportu. W przypadku gdy pasażer spóźni się na lot z powodu opóźnienia pociągu, może skorzystać z przyznanego w rozporządzeniu prawa do odszkodowania i pomocy jedynie w odniesieniu do podróży pociągiem, jeżeli pociąg był spóźniony o ponad 60 minut w miejscu docelowym podróży koleją w ramach jednej umowy przewozu (chyba że w prawie krajowym określono inaczej, zgodnie z art. 32 ust. 3 załącznika I do rozporządzenia).

### 4.3. Odwołanie pociągu

Anulowanie usługi kolejowej może mieć takie same konsekwencje jak opóźnienie, jeśli chodzi o stratę czasu i niedogodność dla pasażera <sup>(2)</sup>. Pasażerowie korzystający z kolejnej dostępnej usługi, zamiast usługi anulowanej, mogą również przybyć do miejsca docelowego z opóźnieniem większym niż 60 minut (w stosunku do pierwotnego planowego czasu przyjazdu anulowanego pociągu). W takim przypadku pasażerowie mogą korzystać z przedmiotowego prawa do zwrotu kosztów biletu, zmiany trasy lub odszkodowania przewidzianego w art. 16 i 17, chyba że pasażer został poinformowany we właściwy sposób i ze znacznym wyprzedzeniem o odwołaniu pociągu.

Jeśli chodzi o obowiązek udzielenia pomocy wynikający z art. 18, odwołanie pociągu daje pasażerom takie same prawa jak opóźnienie odjazdu – mają oni zatem prawo do informacji zgodnie z art. 18 ust. 1. Pasażerowie mają również prawo do pomocy zgodnie z art. 18 ust. 2, jeżeli czas odjazdu następnego pociągu lub innego środka transportu przekracza 60 minut.

<sup>(1)</sup> Zob. pkt 5.1 sprawozdania.

<sup>(2)</sup> Zob. definicja „opóźnienia” w pkt 2.2, która odnosi się do opóźnienia z perspektywy pasażera, a nie do opóźnienia pociągu.

#### 4.4. Pomoc

##### 4.4.1. Zapewnianie posiłków, napojów i zakwaterowania (art. 18 ust. 2)

W przypadku opóźnienia przekraczającego 60 minut przedsiębiorstwa kolejowe mają obowiązek zapewnić posiłki i napoje „odpowiednio” do czasu oczekiwania, jeżeli są one dostępne (w odpowiedniej ilości) w pociągu lub na stacji. Jeżeli nie są one dostępne (lub dostępne w zbyt małej ilości) na pokładzie lub na stacji, obowiązek przedsiębiorstwa kolejowego jest uzależniony od tego, czy mogą one być w rozsądnym zakresie dostarczone. Przedsiębiorstwo kolejowe musi ocenić, czy dostarczenie posiłków i napoi jest „rozsądne”, biorąc pod uwagę takie kryteria jak odległość od miejsca dostawy, czas i łatwość dostawy oraz koszt. Nie mogą one jednak być zwolnione z wymogu dokonania takiej oceny oddzielnie w każdej sytuacji.

Art. 18 ust. 2 rozporządzenia nie określa minimalnych wymogów jakości pomocy. Jakość posiłków, napoi, hotelu lub innego zakwaterowania oraz innej udzielanej pomocy powinna być rozsądna i proporcjonalna do niedogodności, co obejmuje również zaspokojenie potrzeb osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej. Jeżeli nie można zaoferować zakwaterowania w hotelu, jakość „zakwaterowania w innym miejscu” powinna być jak najbardziej zbliżona do jakości hotelu. Komisja uważa, że wyrażenie „odpowiednio do czasu oczekiwania” oznacza, że przedsiębiorstwa kolejowe powinny zapewniać pasażerom odpowiednią pomoc zależnie od czasu opóźnienia oraz pory dnia (lub nocy). Zgodnie z art. 18 ust. 2 pasażerom „oferuje się” pomoc w sposób jasny i przystępny, w razie potrzeby za pomocą alternatywnych środków komunikacji. Oznacza to, że nie można wymagać od pasażerów organizowania pomocy na własną rękę, na przykład przez pozostawienie w ich gestii wyszukania i opłacenia zakwaterowania; przedsiębiorstwa kolejowe są zobowiązane, w miarę możliwości, do aktywnego oferowania pomocy. Przedsiębiorstwa kolejowe powinny również w miarę możliwości zapewnić dostępność zakwaterowania dla osób niepełnosprawnych i ich psów przewodników.

Art. 32 w załączniku I do rozporządzenia określa odpowiedzialność przewoźników kolejowych za szkody zgodnie z Przepisami ujednoliconymi CIV w przypadku dużych opóźnień. Zgodnie z przepisami CIV (art. 32 ust. 2) przewoźnicy mogą zostać zwolnieni z obowiązku pokrycia kosztów zakwaterowania i komunikacji, np. gdy opóźnienia są spowodowane „siłą wyższą”. Tę odpowiedzialność za szkody należy odróżnić od obowiązku udzielenia pomocy wynikającego z art. 18 rozporządzenia, który nie przewiduje powyższego odstępstwa<sup>(1)</sup>. Przedsiębiorstwa świadczące usługi, do których ma zastosowanie rozporządzenie, nie mogą zatem korzystać ze zwolnienia.

W ogólnych warunkach przewozu można zamieścić dobre praktyki lub korzystniejsze warunki, o ile nie są one sprzeczne z rozporządzeniem, dają możliwość oceny w zależności od konkretnej sytuacji oraz nie ograniczają praw pasażerów wynikających z rozporządzenia<sup>(2)</sup>.

##### 4.4.2. Dowód opóźnienia (art. 18 ust. 4)

Zgodnie z art. 18 ust. 4 przedsiębiorstwa kolejowe są zobowiązane, na żądanie, do poświadczenia na bilecie pasażera czasu trwania opóźnienia. Jeżeli pasażer zwraca się o odszkodowanie za opóźnienie na podstawie art. 17, dowód opóźnienia potwierdzony przez przedsiębiorstwo kolejowe lub jego pracownika (np. w formie stempla lub podpisu konduktora lub w inny równoważny sposób) musi zostać przyjęty przez przedsiębiorstwo kolejowe; nie można go renegować ani zmieniać wstecznie.

### 5. PRAWA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH I OSÓB O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ

#### 5.1. Prawo do przewozu

Osoby niepełnosprawne lub o ograniczonej sprawności ruchowej mają takie same prawa jak inni pasażerowie do korzystania z transportu kolejowego. Zgodnie z art. 19 rozporządzenia osoby niepełnosprawne lub o ograniczonej sprawności ruchowej nie mogą być dyskryminowane przy rezerwacji, zakupie i korzystaniu z usług transportu kolejowego. Odstępstwa od tej zasady na mocy art. 19 ust. 2 i wynikające z tego odmowy przyjęcia rezerwacji, sprzedaży biletów lub przewozu osób niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej muszą zawsze opierać się na uzasadnionych podstawach zgodnie z niedyskryminacyjnymi zasadami dostępu określonymi w art. 19 ust. 1.

Jeżeli wyznaczone są miejsca dla wózków inwalidzkich, również w miejscach ogólnego przeznaczenia, dobrą praktyką jest zapewnienie ich dostępności i łatwego dostępu do nich<sup>(3)</sup>.

<sup>(1)</sup> Zob. także punkt 4.2.2.

<sup>(2)</sup> Zob. art. 6 ust. 2 rozporządzenia.

<sup>(3)</sup> Zob. również rozporządzenie Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (Dz.U. L 356 z 12.12.2014, s. 110), które zawiera szczegółowe wymogi dotyczące miejsc dla wózków inwalidzkich.

## 5.2. Poświadczanie niepełnosprawności

Rozporządzenie przyznaje prawo do pomocy „osobom niepełnosprawnym” i „osobom o ograniczonej sprawności ruchowej” w rozumieniu art. 3 pkt 15. Prawo do pomocy nie jest uzależnione od przedstawienia odpowiedniego zaświadczenia. Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji nie mogą zatem wymagać od pasażerów przedłożenia zaświadczenia o niepełnosprawności lub innego dowodu potwierdzającego jako warunku skorzystania z pomocy na stacjach i w pociągach.

## 5.3. Informacje dla pasażerów niepełnosprawnych lub o ograniczonej sprawności ruchowej (art. 20)

Zgodnie z art. 20 rozporządzenia przedsiębiorstwa kolejowe, sprzedawcy biletów i operatorzy turystyczni muszą informować pasażerów – na żądanie – o dostępności usług i stacji. W świetle celów Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych (UNCPRD) <sup>(1)</sup> Komisja zaleca, aby zarządcy stacji, niezależnie od stosunku umownego z pasażerami, również podawali informacje o dostępności (np. na stronach internetowych z ułatwieniami dostępu oraz w alternatywnych formatach).

## 5.4. Wcześniejsze zgłoszenie potrzeby pomocy, również w przypadku „kilku podróży” (art. 24 lit. a)

Art. 24 lit. a) określa warunki dotyczące wcześniejszego zgłoszenia potrzeby pomocy, które gwarantują pasażerom jej uzyskanie. Jako że udzielenie pomocy jest bezpłatne, również bezpłatna powinna być możliwość rezerwacji, np. za pośrednictwem bezpłatnych linii telefonicznych. Pomoc powinna być dostępna we wszystkich godzinach kursów pociągów (również w nocy i w weekendy) i nie może być ograniczona się do standardowych godzin pracy.

W przypadku kilku podróży (tj. podróży składających się z różnych segmentów, jak również powtarzających się podróży), jedno zgłoszenie od pasażera jest wystarczające, pod warunkiem że pasażer poda odpowiednie informacje o harmonogramie kolejnych podróży. Strona, która otrzyma zgłoszenie (przedsiębiorstwo kolejowe, zarządca stacji, sprzedawca biletów lub operator turystyczny), odpowiada zatem za przekazanie informacji wszystkim przedsiębiorstwom kolejowym i zarządcom stacji, których dotyczy zgłoszenie. W przypadku braku zgłoszenia przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji na stacjach, na których obecny jest personel, również muszą podjąć wszelkie stosowne wysiłki dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba niepełnosprawna oraz osoba o ograniczonej sprawności ruchowej mogła odbyć podróż. Ograniczanie pomocy do przypadków, które zostały wcześniej zgłoszone, czy też zapisywanie takiej zasady w warunkach umownych nie jest zatem zgodne z rozporządzeniem.

## 5.5. Szkolenie osób udzielających pomocy osobom niepełnosprawnym i o ograniczonej sprawności ruchowej

Chociaż w rozporządzeniu nie ma szczegółowych przepisów dotyczących szkolenia i podnoszenia świadomości, dobrą praktyką, zapewniającą skuteczność pomocy udzielanej zgodnie z rozporządzeniem, jest regularne szkolenie pracowników i ich edukacja w zakresie różnych potrzeb pasażerów z różnymi rodzajami niepełnosprawności i ograniczeń ruchowych.

## 6. SKARGI KIEROWANE DO PRZEDSIĘBIORSTW KOLEJOWYCH

Zgodnie z art. 27 ust. 2 rozporządzenia pasażerowie mogą złożyć skargę do któregośkolwiek przedsiębiorstwa kolejowego uczestniczącego w realizacji danej podróży. Pasażerowie muszą być informowani o terminach przedawnienia roszczeń określonych w art. 60 Przepisów ujednoliconych zawartych w załączniku I do rozporządzenia (zob. również sekcja 7 poniżej).

## 7. INFORMOWANIE PASAŻERÓW O PRZYSŁUGUJĄCYCH IM PRAWACH

Zgodnie z art. 29 rozporządzenia pasażerowie mają prawo do informacji o swoich prawach i obowiązkach. Informacje muszą być odpowiednie i podane w takim momencie, że zawierając umowę przewozu, pasażerowie są już poinformowani o swoich prawach i obowiązkach wynikających z tej umowy. Informacje mogą być przekazywane w formatach alternatywnych, ale muszą być dostępne dla osób niepełnosprawnych i bezpośrednio dostępne dla pasażerów (np. pasażerów nie należy odsyłać tylko do informacji w internecie, jeżeli mogą oni zarezerwować lub kupić bilety na stacji).

Obowiązek ten pozostaje bez uszczerbku dla wymogów określonych w innych przepisach prawa unijnego, w szczególności w art. 8 ust. 2 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE <sup>(2)</sup> w sprawie praw konsumentów oraz w art. 7 ust. 4 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2005/29/WE <sup>(3)</sup> dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych.

<sup>(1)</sup> Konwencja Organizacji Narodów Zjednoczonych o prawach osób niepełnosprawnych, tekst angielski: (<http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>). Konwencja weszła w życie w UE w dniu 22 stycznia 2011 r. Podpisało ją wszystkie 28 państw członkowskich, a większość z nich ratyfikowała ją. Zob. również sprawozdanie dotyczące wdrożenia konwencji przez UE, SWD(2014) 182 final z 5.6.2014.

<sup>(2)</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz.U. L 304 z 22.11.2011, s. 64).

<sup>(3)</sup> Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywę 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz.U. L 149 z 11.6.2005, s. 22).

## 8. EGZEKOWANIE PRZEPISÓW, WSPÓŁPRACA MIĘDZY KRAJOWYMI ORGANAMI ODPOWIEDZIALNYMI ZA EGZEKOWANIE PRZEPISÓW I KARY

### 8.1. Rozpatrywanie skarg przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów

Krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów mogą rozpatrywać skargi w pierwszej instancji (np. gdy nie wniesiono skargi ani wniosku do przedsiębiorstwa, zarządcy stacji ani sprzedawcy biletów) lub w drugiej instancji, w przypadkach, gdy pasażer nie jest zadowolony z rozwiązania zaproponowanego przez przedsiębiorstwo kolejowe, zarządcę stacji lub sprzedawcę biletów lub gdy pasażer nie otrzymał odpowiedzi. Zaleca się, aby skargi były w pierwszej kolejności kierowane do przedsiębiorstwa kolejowego, które powinno mieć możliwość najszybszego rozpatrzenia sprawy.

Mimo że rozporządzenie nie określa procedury rozpatrywania skarg (pozostaje to w gestii państw członkowskich), zasada racjonalnego zarządzania administracyjnego wymaga, aby skargi były rozpatrywane szybko i skutecznie. Duże opóźnienia mogą nie tylko prowadzić do nieprzestrzegania rozporządzenia, ale również do nierównego traktowania pasażerów w różnych państwach członkowskich. Organy zajmujące się skargami powinny zatem być odpowiednio przygotowane i dysponować pracownikami, aby móc wykonywać swoje obowiązki.

Gwarancją skuteczności i dostępności dla pasażerów byłoby ustalenie terminu udzielenia odpowiedzi pasażerom. Przykładowo potwierdzenie odbioru skargi powinno być wysłane najpóźniej w terminie dwóch tygodni, a ostateczna odpowiedź w ciągu trzech miesięcy. W szczególnie trudnych sprawach krajowy organ mógłby, według własnego uznania, przedłużyć termin rozpatrywania skargi do maksymalnie sześciu miesięcy. W takim przypadku powinno się poinformować pasażerów o powodach przedłużenia terminu i o szacowanym czasie niezbędnym do zakończenia procedury. W przypadku gdy krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów jest również organem alternatywnego rozstrzygnięcia sporów w rozumieniu dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE<sup>(1)</sup>, proponowane powyżej terminy nie mogą mieć w żaden sposób wpływu na terminy przewidziane w tej dyrektywie ani ich zastępować.

W rozporządzeniu nie wyznaczono terminów składania skarg przez pasażerów do krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów. Należy więc stosować terminy określone w prawie krajowym, nawet jeżeli są one różne w różnych państwach członkowskich. Aby zapewnić sprawny przebieg procedury rozpatrywania skarg i bezpieczne środowisko prawne dla przedsiębiorstw kolejowych i innych potencjalnie zainteresowanych przedsiębiorstw, Komisja zaleca, aby informować pasażerów o konieczności wnoszenia skarg w rozsądnym terminie. Dobrą praktyką jest również informowanie pasażerów o możliwościach odwołania lub innych krokach, które powinni podjąć, jeśli nie zgadzają się z oceną ich sprawy.

### 8.2. Współpraca między krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów w zakresie rozpatrywania skarg o charakterze transgranicznym (art. 31) i wskazanie właściwego krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów

Oprócz wymogu współpracy rozporządzenie nie zawiera szczegółowych przepisów dotyczących rozpatrywania skarg o charakterze transgranicznym między państwami członkowskimi. W celu przyspieszenia i ułatwienia procesu rozpatrywania takich skarg Komisja zaleca następujące dobre praktyki:

Rozporządzenie określa obowiązki przedsiębiorstw kolejowych. Pasażerowie mogą zawsze złożyć skargę do krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów lub innego wyznaczonego organu (art. 30 ust. 2). Ze względu na skuteczność i efektywność, skargę dotyczącą niedopełnienia obowiązków przez przedsiębiorstwo kolejowe powinien rozpatrywać organ krajowy w państwie członkowskim, które przyznało licencję danemu przedsiębiorstwu kolejowemu.

Przykładowo, jeżeli skarga dotyczy śmierci lub zranienia pasażera w wypadku kolejowym, właściwym organem krajowym będzie organ państwa członkowskiego, które przyznało licencję przedsiębiorstwu kolejowemu przewożącemu pasażera w trakcie wypadku. W przypadku skargi na brak informacji przed podróżą właściwy jest organ krajowy państwa członkowskiego, które przyznało licencję przedsiębiorstwu kolejowemu, z którym pasażer zawarł umowę przewozu, nawet jeśli odbyło się to poprzez pośrednika (np. sprzedawcę biletów, biuro podróży itp.). W przypadku skargi odnoszącej się do pomocy (napojów, posiłków i zakwaterowania) właściwy jest organ krajowy państwa członkowskiego, które przyznało licencję przedsiębiorstwu kolejowemu odpowiedzialnemu za udzielanie takiej pomocy zgodnie z art. 18.

W niektórych przypadkach (np. w szczególnie trudnych sprawach, sprawach dotyczących wielu skarg oraz podróżach transgranicznych lub np. w wypadkach na terytorium państwa członkowskiego innego niż to, które przyznało licencję przedsiębiorstwu kolejowemu) krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów mogą wspólnie podjąć decyzję o odstąpieniu od powyższych zasad i wskazaniu „głównego” krajowego organu, zwłaszcza jeżeli właściwość nie jest oczywista lub jeżeli może to ułatwić lub przyspieszyć rozpatrzenie skargi. Zgodnie z obowiązkami wynikającymi z art. 31 rozporządzenia wszystkie krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów powinny współpracować z „głównym” organem i przekazywać odpowiednie informacje w celu ułatwienia rozpatrzenia skargi (np. poprzez wymianę informacji, pomoc w tłumaczeniach dokumentów i dostarczanie informacji na temat okoliczności incydentów). Pasażer powinien zostać poinformowany o decyzji dotyczącej wskazania „głównego” organu, który to organ powinien być głównym punktem kontaktowym pasażera.

(1) Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 14).

Jeżeli skarga dotyczy nieprzestrzegania przepisów przez zarządców stacji, właściwym krajowym organem odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów powinien być organ w państwie członkowskim, na terenie którego miał miejsce dany incydent.

W celu zapewnienia skuteczności współpracy organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów w państwach członkowskich, wszelkie zawarte między nimi uzgodnienia dotyczące rozpatrywania skarg powinny zakładać, że sankcje za nieprzestrzeganie rozporządzenia może nałożyć co najmniej jeden organ państwa członkowskiego.

---