

II

(Ανακοινώσεις)

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΘΕΣΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΛΟΙΠΩΝ ΟΡΓΑΝΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

Ερμηνευτικές κατευθυντήριες γραμμές για τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών

(2015/C 220/01)

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Οκτωβρίου 2007, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών⁽¹⁾ (εφεξής «ο κανονισμός») τέθηκε σε ισχύ στις 3 Δεκεμβρίου 2009. Στόχος του είναι να προστατεύονται τα δικαιώματα των επιβατών των σιδηροδρομικών μεταφορών στην Ένωση, ιδίως σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού, και να βελτιωθεί η ποιότητα και η αποτελεσματικότητα των επιβατικών σιδηροδρομικών υπηρεσιών. Αυτό θα πρέπει, στη συνέχεια, να συμβάλει στην αύξηση της χρήσης των σιδηροδρομικών μεταφορών σε σχέση με άλλους τρόπους μεταφοράς.

Στην έκθεσή της με ημερομηνία 14 Αυγούστου 2013 προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο σχετικά με την εφαρμογή του κανονισμού⁽²⁾, η Επιτροπή δήλωσε ότι θα εξετάσει το ενδεχόμενο έκδοσης ερμηνευτικών κατευθυντήριων γραμμών σε σύντομο χρονικό διάστημα, ώστε να διευκολυνθεί και να βελτιωθεί η εφαρμογή του κανονισμού, καθώς και να προωθηθούν οι βέλτιστες πρακτικές⁽³⁾.

Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές αποσκοπούν στην αντιμετώπιση των ζητημάτων που θέτουν συχνότερα εθνικοί εκτελεστικοί φορείς, επιβάτες και οι ενώσεις τους (συμπεριλαμβανομένων των προσώπων με αναπηρίες και/ή μειωμένη κινητικότητα, καθώς και των ενώσεων εκπροσώπησης των συμφερόντων των προσώπων αυτών), το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και εκπρόσωποι του κλάδου.

Στην παρούσα ανακοίνωση η Επιτροπή δίδει περαιτέρω διευκρινίσεις για ορισμένες διατάξεις που περιέχει ο κανονισμός, καθώς και κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές. Φιλοδοξία δεν είναι να καλυφθούν διεξοδικά όλες οι διατάξεις ούτε να εισαχθούν νέοι νομοθετικοί κανόνες. Σημειώνεται επίσης ότι αρμόδιο για την ερμηνεία του ενωσιακού δικαίου είναι εν τέλει το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

1. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

1.1. Πεδίο εφαρμογής του κανονισμού όσον αφορά τους μεταφορείς από τρίτες χώρες

Το άρθρο 2 παράγραφος 1 του κανονισμού ορίζει ότι ο κανονισμός «εφαρμόζεται σε όλα τα σιδηροδρομικά ταξίδια και σε όλες τις σιδηροδρομικές υπηρεσίες απανταχού της Κοινότητας, που παρέχονται από μια ή περισσότερες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις οι οποίες έχουν λάβει άδεια σύμφωνα με την οδηγία 95/18/ΕΚ του Συμβουλίου, της 19ης Ιουνίου 1995, σχετικά με τις άδειες σε σιδηροδρομικές επιχειρήσεις»⁽⁴⁾. Ο κανονισμός δεν εφαρμόζεται για ταξίδια και υπηρεσίες που εκτελούνται στο έδαφος τρίτων χωρών. Το άρθρο 17 παράγραφος 4 της οδηγίας 2012/34/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁽⁵⁾ (η οποία αντικατέστησε την οδηγία 95/18/ΕΚ) ορίζει ότι «δεν επιτρέπεται σε καμία επιχείρηση να παρέχει [...] υπηρεσίες σιδηροδρομικών μεταφορών [...], εκτός εάν της έχει χορηγηθεί η κατάλληλη άδεια». Σύμφωνα με το άρθρο 17 παράγραφος 1 της οδηγίας, μία επιχείρηση μπορεί να ζητήσει άδεια στο κράτος μέλος όπου είναι εγκατεστημένη.

Ως εκ τούτου, μεταφορέας τρίτης χώρας που δεν είναι εγκατεστημένος σε κράτος μέλος δεν μπορεί να παρέχει επιβατικές σιδηροδρομικές υπηρεσίες στο έδαφος της Ένωσης. Εφόσον η αφετηρία ή το τέρμα διασυννοριακών υπηρεσιών βρίσκεται σε τρίτη χώρα, η έλξη στο έδαφος της Ένωσης πρέπει να παρέχεται από επιχείρηση αδειοδοτημένη σε κράτος μέλος. Οι επιχειρήσεις που έχουν αδειοδοτηθεί από τα κράτη μέλη πρέπει να συμμορφώνονται με τον κανονισμό και να είναι υπόλογες βάσει αυτού, ακόμη και στην περίπτωση όπου η σιδηροδρομική άμαξα ανήκει σε επιχείρηση τρίτης χώρας.

⁽¹⁾ ΕΕ L 315 της 3.12.2007, σ. 14.

⁽²⁾ COM(2013) 587 final της 14.8.2013.

⁽³⁾ Βλέπε σημείο 5.1 της έκθεσης της 14.8.2013.

⁽⁴⁾ ΕΕ L 143 της 27.6.1995, σ. 70, όπως αναδιατυπώθηκε με την οδηγία 2012/34/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Νοεμβρίου 2012, για τη δημιουργία ενιαίου ευρωπαϊκού σιδηροδρομικού χώρου (ΕΕ L 343 της 14.12.2012, σ. 32).

⁽⁵⁾ Οδηγία 2012/34/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Νοεμβρίου 2012, για τη δημιουργία ενιαίου ευρωπαϊκού σιδηροδρομικού χώρου (ΕΕ L 343 της 14.12.2012, σ. 32).

1.2. Εξαιρέσεις

1.2.1. Θέματα σχετικά με τις εξαιρέσεις για τις επιβατικές σιδηροδρομικές υπηρεσίες εσωτερικού σύμφωνα με το άρθρο 2 παράγραφος 4

Σύμφωνα με το άρθρο 2 παράγραφος 4 του κανονισμού, τα κράτη μέλη μπορούν να εξαιρούν τις υπηρεσίες εσωτερικού, συμπεριλαμβανομένων των εθνικών υπεραστικών υπηρεσιών, από τις περισσότερες διατάξεις που περιέχει ο κανονισμός για περιορισμένο χρονικό διάστημα (πέντε έτη, με δυνατότητα ανανέωσης δύο φορές, δηλαδή για μέγιστο διάστημα 15 ετών). Ο κανονισμός δεν ορίζει, ωστόσο, συγκεκριμένο χρονικό διάστημα από την έναρξη ισχύος του μέσα στο οποίο επιτρέπεται να χορηγούνται οι εξαιρέσεις αυτές.

Πάντως, το άρθρο 2 παράγραφος 4 θα πρέπει να ερμηνευθεί με βάση την αιτιολογική σκέψη 25 του κανονισμού, η οποία διευκρινίζει ότι επιτρέπεται η χορήγηση προσωρινών εξαιρέσεων για υπεραστικές υπηρεσίες εσωτερικού, ώστε να υπάρξει μια περίοδος «σταδιακής εισόδου», προκειμένου να διευκολυνθούν οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που αντιμετωπίζουν ίσως δυσκολίες στην εφαρμογή όλων των διατάξεων από την ημερομηνία έναρξης ισχύος του κανονισμού. Βάσει αυτού, δεν θα πρέπει να χορηγούνται νέες εξαιρέσεις επί αρκετά έτη από την έναρξη ισχύος του κανονισμού.

Επιπλέον, δεν είναι δυνατή η υπέρβαση της μέγιστης διάρκειας των εξαιρέσεων, οι οποίες είναι χρονικά περιορισμένες βάσει του άρθρου 2 παράγραφος 4, δηλαδή μετά τις 3 Δεκεμβρίου 2024 δεν είναι δυνατή η εφαρμογή καμιάς εξαίρεσης (15 έτη από την έναρξη ισχύος του κανονισμού).

1.2.2. Θέματα σχετικά με τις εξαιρέσεις που έχουν χορηγηθεί για διασυνοριακές αστικές, προαστιακές και περιφερειακές σιδηροδρομικές υπηρεσίες σύμφωνα με το άρθρο 2 παράγραφος 5

Το άρθρο 2 παράγραφος 5 του κανονισμού παραπέμπει στην οδηγία 91/440/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 29ης Ιουλίου 1991, για την ανάπτυξη των κοινοτικών σιδηροδρόμων⁽¹⁾ για τον προσδιορισμό των αστικών, των προαστιακών και των περιφερειακών σιδηροδρομικών υπηρεσιών. Η οδηγία 91/440/ΕΟΚ καταργήθηκε και αντικαταστάθηκε από την οδηγία 2012/34/ΕΕ, και στους ορισμούς των αστικών, των προαστιακών και των περιφερειακών υπηρεσιών που προβλέπονται στο άρθρο 3 παράγραφοι 6 και 7 της οδηγίας 2012/34/ΕΕ περιλαμβάνονται ρητά οι διασυνοριακές υπηρεσίες.

Η διάταξη που επιτρέπει στα κράτη μέλη να εξαιρούν τις αστικές, τις προαστιακές και τις περιφερειακές υπηρεσίες είναι δυνατόν να εφαρμόζεται σε υπηρεσίες που εξυπηρετούν διασυνοριακές περιοχές ή αστικά κέντρα. Επαφίεται στη διακριτική ευχέρεια των κρατών μελών να καθορίσουν τις εν λόγω υπηρεσίες σύμφωνα με τα κριτήρια του άρθρου 2 παράγραφος 5 (δηλαδή να αποφασίσουν ποιες είναι δυνατόν να ταξινομηθούν ως αστικές, προαστιακές ή περιφερειακές). Ωστόσο, τα κράτη μέλη ενθαρρύνονται να χορηγούν όλα τα δικαιώματα που προβλέπει ο κανονισμός στους επιβάτες διασυνοριακών αστικών, προαστιακών ή περιφερειακών υπηρεσιών, δηλαδή να μην κάνουν χρήση των εξαιρέσεων για τις υπηρεσίες αυτές. Αυτό συνάδει με τον στόχο να επιτευχθεί υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών στον τομέα των μεταφορών, όπως επισημαίνεται ρητά στη δεύτερη αιτιολογική σκέψη του κανονισμού και θα εξασφαλίσει ίση μεταχείριση όλων των υπηρεσιών με διεθνή διάσταση.

1.2.3. Θέματα σχετικά με τις χορηγούμενες βάσει του άρθρου 2 παράγραφος 6 εξαιρέσεις υπηρεσιών ή ταξιδιών που εκτελούνται εν μέρει εκτός της Ένωσης

Το άρθρο 2 παράγραφος 6 επιτρέπει στα κράτη μέλη να χορηγούν εξαιρέσεις από τις διατάξεις του κανονισμού, για μέγιστη περίοδο πέντε ετών, σε συγκεκριμένες υπηρεσίες ή ταξίδια εφόσον σημαντικό μέρος της υπηρεσίας ή του ταξιδιού πραγματοποιείται εκτός της Ένωσης. Το άρθρο 2 παράγραφος 6 ορίζει ότι τα κράτη μέλη μπορούν να ανανεώσουν την αρχική μέγιστη διάρκεια της εξαίρεσης χωρίς να διευκρινίζει πόσες φορές επιτρέπεται αυτή η ανανέωση.

Η Επιτροπή κρίνει ότι το άρθρο 2 παράγραφος 6 σκοπό έχει να δοθεί στα κράτη μέλη αρκετός χρόνος για να προσαρμόσουν τις σχέσεις τους με τρίτες χώρες (π.χ. να προσαρμόσουν τις διμερείς συμφωνίες τους) όσον αφορά τις απαιτήσεις βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 σχετικά με το έδαφος των κρατών μελών. Με βάση τον στόχο επίτευξης υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών εντός της Ένωσης (αιτιολογική σκέψη 24), οι εξαιρέσεις που χορηγούνται δυνάμει του άρθρου 2 παράγραφος 6 δεν πρέπει να θεωρούνται ανανεώσιμες επί άοριστον. Οι επιβάτες πρέπει να είναι σε θέση να επωφελούνται σταδιακά των δικαιωμάτων τους βάσει του κανονισμού στα τμήματα του ταξιδιού που πραγματοποιούνται στο έδαφος συγκεκριμένου κράτους μέλους, ακόμη και αν σημαντικό μέρος της υπηρεσίας ή του ταξιδιού πραγματοποιείται εκτός της Ένωσης.

1.2.4. Εφαρμογή του κανονισμού για τις σιδηροδρομικές μεταφορές που περιλαμβάνουν εξαιρούμενες υπηρεσίες (άρθρο 2 παράγραφοι 4, 5 και 6)

Στα συμπεράσματα της έκθεσής της σχετικά με την εφαρμογή του κανονισμού, η Επιτροπή επισήμανε ότι «η εκτεταμένη χρήση εξαιρέσεων [είναι] σοβαρό εμπόδιο για την επίτευξη του στόχου του κανονισμού»⁽²⁾. Η εκτεταμένη χρήση εξαιρέσεων παρεμποδίζει τη δημιουργία ίσων όρων ανταγωνισμού για τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις στην Ένωση και στερεί από τους επιβάτες σιδηροδρομικών υπηρεσιών την ασφάλεια δικαίου και την πλήρη άσκηση των δικαιωμάτων τους.

Το άρθρο 2 παράγραφος 1 ορίζει ότι ο κανονισμός εφαρμόζεται «σε όλα τα σιδηροδρομικά ταξίδια και σε όλες τις σιδηροδρομικές υπηρεσίες απανταχού της Κοινότητας, που παρέχονται από μια ή περισσότερες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις». Ως σιδηροδρομικό ταξίδι πρέπει να νοείται κατά τους επιβάτες η μεταφορά τους από τον τόπο αναχώρησης έως τον τόπο προορισμού σύμφωνα με σύμβαση μεταφοράς που αφορά τουλάχιστον μία σιδηροδρομική υπηρεσία. Σιδηροδρομική υπηρεσία είναι μια υπηρεσία που εκτελείται από σιδηροδρομική επιχείρηση μεταξύ δύο ή περισσότερων σημείων και μπορεί να χαρακτηριστεί ως αστική, προαστιακή, περιφερειακή, εσωτερική ή διεθνής (διασυνοριακή).

⁽¹⁾ ΕΕ L 237 της 24.8.1991, σ. 25.

⁽²⁾ Βλέπε σημείο 4 της έκθεσης της 14.8.2013.

Ερώτημα τίθεται ενδεχομένως κατά πόσον ένας επιβάτης διεθνούς ταξιδιού (δηλαδή ταξιδιού με διέλευση των συνόρων τουλάχιστον ενός κράτους μέλους) με συνδυασμό εξαιρούμενων και μη εξαιρούμενων υπηρεσιών θα μπορεί να ασκήσει τα δικαιώματά του σε όλη τη διάρκεια του ταξιδιού ή μόνον στα μη εξαιρούμενα τμήματα του ταξιδιού του.

Επιβάτης που έχει συνάψει σύμβαση μεταφοράς για διεθνές ταξίδι εντός της Ένωσης θα ανέμενε την ίδια προστασία βάσει της ενωσιακής νομοθεσίας για τα δικαιώματα των επιβατών σε όλη τη διάρκεια του ταξιδιού. Η χορήγηση διαφορετικών επιπέδων προστασίας στα εξαιρούμενα και τα μη εξαιρούμενα τμήματα της διαδρομής βάσει ενιαίας σύμβασης θα δημιουργούσε σύγχυση, θα ήρε την ασφάλεια δικαίου και θα ήταν εις βάρος των δικαιωμάτων των επιβατών. Αυτό θα ήταν αντίθετο με τους στόχους του κανονισμού, ιδίως με τον στόχο παροχής υψηλού επιπέδου προστασίας όλων των επιβατών διεθνών ταξιδιών εντός της Ένωσης, τα οποία δεν είναι δυνατόν να εξαιρεθούν βάσει του κανονισμού. Θα οδηγούσε επίσης σε ανισότητες μεταξύ επιβατών διεθνών ταξιδιών, οι οποίοι θα αντιμετώπιζονταν με διαφορετικό τρόπο, ανάλογα με το εάν το ταξίδι τους περιλαμβάνει ή όχι εξαιρούμενες υπηρεσίες εσωτερικού.

Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις θα πρέπει, συνεπώς, να ενθαρρυνθούν να προσφέρουν την προστασία που παρέχεται βάσει του κανονισμού σε όλους τους επιβάτες με τους οποίους έχουν συνάψει σύμβαση μεταφοράς για διασυνοριακό ταξίδι εντός της Ένωσης, και για τα μέρη του ταξιδιού επίσης που ενέχουν υπηρεσίες εξαιρούμενες σύμφωνα με το άρθρο 2 παράγραφος 4 και 5.

2. ΟΡΙΣΜΟΙ

2.1. Έννοια του «μεταφορέα» (άρθρο 3 παράγραφος 2) και των διατροπικών ταξιδιών

Ορισμό του «μεταφορέα» περιέχει τόσο ο κανονισμός όσο και το άρθρο 3 των «Ενιαίων κανόνων σχετικά με τη σύμβαση διεθνούς σιδηροδρομικής μεταφοράς επιβατών (CIV)», οι οποίοι αποτελούν το προσάρτημα Α της σύμβασης για τις διεθνείς σιδηροδρομικές μεταφορές (COTIF) της 9ης Ιουνίου 1999.

Ο κανονισμός αναπαράγει στο παράρτημα Ι τις περισσότερες διατάξεις της CIV αλλά δεν περιλαμβάνει το άρθρο 3⁽¹⁾. Αυτό σημαίνει ότι ο νομοθέτης της ΕΕ προτίμησε να δημιουργήσει τον δικό του ορισμό προσαρμοσμένο στο νομικό πλαίσιο της ΕΕ.

Το άρθρο 3 παράγραφος 2 του κανονισμού περιορίζει την έννοια των μεταφορέων στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις. Εάν, λόγω σοβαρών διαταραχών στις σιδηροδρομικές μεταφορές, η επαναδρομολόγηση δεν είναι δυνατή από σιδηροδρομική επιχείρηση αλλά μόνο με άλλο μέσο μεταφοράς, τη συμβατική ευθύνη εξακολουθεί να έχει η σιδηροδρομική επιχείρηση με την οποία συνήφθη η σύμβαση, η οποία παραμένει και ο βασικός συνομιλητής του επιβάτη⁽²⁾.

2.2. Έννοια της «καθυστέρησης» (άρθρο 3 παράγραφος 12)

Το άρθρο 3 παράγραφος 12 του κανονισμού ορίζει ως καθυστέρηση «τη διαφορά μεταξύ της προγραμματισμένης ώρας άφιξης του επιβάτη σύμφωνα με το δημοσιευμένο ωράριο και της ώρας πραγματικής ή αναμενόμενης άφιξης». Επομένως, οι καθυστερήσεις αφορούν πάντοτε την καθυστέρηση στο ταξίδι του επιβάτη και όχι στην καθυστέρηση της αμαξοστοιχίας. Στην πράξη, η ώρα άφιξης της αμαξοστοιχίας στον τελικό προορισμό που αναφέρεται στο εισιτήριο θα χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό της διάρκειας της καθυστέρησης.

Μια περισσότερο σύνθετη κατάσταση, ωστόσο, μπορεί να ανακύψει σε ταξίδια που περιλαμβάνουν περισσότερες υπηρεσίες και/ή πολλούς μεταφορείς, αν λόγω διαταραχής χάσουν οι επιβάτες μια ανταπόκριση. Στην περίπτωση αυτή, ο επιβάτης ενδέχεται να υποχρεωθεί να χρησιμοποιήσει την επόμενη προγραμματισμένη σιδηροδρομική υπηρεσία για να φτάσει στον τελικό προορισμό του. Ακόμη και αν η αμαξοστοιχία αυτή ανταποκρίνεται στο ωράριό της, ο επιβάτης θα μπορούσε και πάλι να φθάσει καθυστερημένα στον τελικό προορισμό του σε σύγκριση με την αρχικά προγραμματισμένη ώρα άφιξης. Στην περίπτωση αυτή, η καθυστέρηση άφιξης θα καθορίζεται με βάση τον πραγματικό χρόνο άφιξης του επιβάτη στον τελικό προορισμό του εάν ο επιβάτης έχει συνάψει ενιαία σύμβαση μεταφοράς για το ταξίδι του. Η ερμηνεία αυτή ισχύει και για τις περιπτώσεις στις οποίες επιβάλλεται αλλαγή διαδρομής στον επιβάτη.

3. ΣΥΜΒΑΣΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ

3.1. Ταξιδιωτικές πληροφορίες

3.1.1. Πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο (άρθρο 8 παράγραφος 2)

Σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 2 του κανονισμού, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις παρέχουν στον επιβάτη «κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, τουλάχιστον τις πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο παράρτημα ΙΙ μέρος ΙΙ». Στις εν λόγω πληροφορίες περιλαμβάνονται οι πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο σχετικά με τις καθυστερήσεις και τις κύριες υπηρεσίες ανταπόκρισης, καθώς και οι πληροφορίες για υπηρεσίες άλλων σιδηροδρομικών επιχειρήσεων. Στην υπόθεση C-136/11⁽³⁾, το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης αποφασήθηκε ότι ο διαχειριστής υποδομής πρέπει να «καθιστά διαθέσιμα στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, χωρίς διακρίσεις, σε πραγματικό χρόνο, στοιχεία που σχετίζονται με αμαξοστοιχίες άλλων σιδηροδρομικών επιχειρήσεων, στο βαθμό που οι εν λόγω αμαξοστοιχίες αποτελούν κύριες ανταποκρίσεις κατά την έννοια του τμήματος ΙΙ του παραρτήματος ΙΙ του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007». Καίτοι την ευθύνη για την παροχή πληροφοριών στους επιβάτες σχετικά με τις καθυστερήσεις, τις ματαιώσεις και τις ανταποκρίσεις φέρουν οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, υφίσταται ταυτόχρονα η υποχρέωση για τους διαχειριστές υποδομής να παρέχουν στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις όλες τις σχετικές πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο.

⁽¹⁾ Το παράρτημα Ι αρχίζει με το άρθρο 6 των ενιαίων κανόνων CIV.

⁽²⁾ Βλέπε επίσης το άρθρο 31 παράγραφος 3 του παραρτήματος Ι, το οποίο ορίζει ότι ο μεταφορέας διατηρεί την ευθύνη για θάνατο ή σωματικό τραυματισμό επιβατών όταν μεταφέρονται με άλλο μέσο μεταφοράς σε αντικατάσταση της σιδηροδρομικής μεταφοράς λόγω έκτακτων περιστάσεων.

⁽³⁾ Απόφαση του Δικαστηρίου (πρώτο τμήμα) της 22ας Νοεμβρίου 2012 στην υπόθεση C-136/11, *Westbahn Management GmbH* κατά *ÖBB-Infrastruktur AG*.

3.1.2. Μέσα παροχής ταξιδιωτικών πληροφοριών στους επιβάτες

Σύμφωνα με το άρθρο 10 του κανονισμού, το οποίο αφορά τα συστήματα ταξιδιωτικών πληροφοριών και κρατήσεων, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι πωλητές εισιτηρίων πρέπει να χρησιμοποιούν ηλεκτρονικό σύστημα ενημέρωσης και κρατήσεων για τις σιδηροδρομικές μεταφορές (CIBSRT), το οποίο μπορούν να δημιουργήσουν οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις σύμφωνα με τις διαδικασίες που προβλέπονται στο εν λόγω άρθρο. Το άρθρο 8 παράγραφος 1 του κανονισμού ορίζει ότι η υποχρέωση των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων και των πωλητών εισιτηρίων να παρέχουν στους επιβάτες, εφόσον τους ζητηθεί, τουλάχιστον τις πληροφορίες που περιλαμβάνει το παράρτημα II μέρος I εφαρμόζεται ανεξάρτητα από το άρθρο 10 του κανονισμού. Η υποχρέωση παροχής πληροφοριών δεν εξαρτάται, συνεπώς, από τη δημιουργία ηλεκτρονικού συστήματος και είναι ανεξάρτητη από τον διάυλο πωλήσεων.

Πληροφορίες οι οποίες δεν είναι δυνατόν να παρασχεθούν με ηλεκτρονικό σύστημα πρέπει να παρέχονται σε εναλλακτική μορφή, προσιτή σε άτομα με αναπηρία (άρθρο 8 παράγραφος 3).

3.2. Θέματα σχετικά με την έκδοση εισιτηρίων και τη μεταφορά ποδηλάτων

3.2.1. Μορφή και περιεχόμενο των εισιτηρίων και των ηλεκτρονικών καρτών μεταφοράς (άρθρο 4 και παράρτημα I άρθρο 7)

Σύμφωνα με το άρθρο 4 του κανονισμού, η διάθεση των εισιτηρίων πρέπει να διέπεται από τις διατάξεις των ενιαίων κανόνων CIV που περιλαμβάνει το παράρτημα I (τίτλοι II και III) του κανονισμού. Το άρθρο 7 των ενιαίων κανόνων παρέχει ευελιξία όσον αφορά τη μορφή και το περιεχόμενο του εισιτηρίου. Απαρτίζει τις ελάχιστες πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται, πέραν αυτού όμως μπορεί να επιλεγεί οποιαδήποτε μορφή και περιεχόμενο που πληροί τους γενικούς όρους μεταφοράς. Η ηλεκτρονική κάρτα μεταφοράς πρέπει, συνεπώς, να θεωρείται εισιτήριο, εάν πληρούνται οι ακόλουθοι όροι:

1. Η σιδηροδρομική επιχείρηση με την οποία συνάπτεται σύμβαση μεταφοράς, ή το σύνολο των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων που είναι υπόλογες βάσει της εν λόγω σύμβασης (άρθρο 3 παράγραφος 2 του κανονισμού), είναι δυνατόν να ταυτοποιείται από τις πληροφορίες που έχουν καταγραφεί στην ηλεκτρονική κάρτα. Στους αλληλοδιαθέσιμους ή τους ανοικτούς τίτλους μεταφοράς (π.χ. InterRail) δεν είναι πάντα δυνατόν να αναφέρεται η ονομασία κάθε μεμονωμένης σιδηροδρομικής επιχείρησης. Στην περίπτωση αυτή, η ονομασία θα μπορούσε να αντικαθίσταται από μια δήλωση όπως «όλες οι συμμετέχουσες στο InterRail επιχειρήσεις» ή από τη χρήση κοινού λογοτύπου.

Ωστόσο, η μη αναγραφή των στοιχείων του μεταφορέα για συγκεκριμένο ταξίδι δεν θα πρέπει να οδηγεί στην έλλειψη διαφάνειας. Οι επιβάτες πρέπει να έχουν κατάλληλη πληροφόρηση για τα δικαιώματά τους και για τον τρόπο και τον τόπο υποβολής καταγγελίας σε περίπτωση διακοπής του ταξιδιού· και

2. Πρέπει να αναγράφονται οι ενιαίοι κανόνες και δήλωση(-εις) που αποδεικνύει(-ουν) ότι έχει συναφθεί σύμβαση μεταφοράς με αποδεικτικά στοιχεία του περιεχομένου της.

Το άρθρο 7 παράγραφος 5 του παραρτήματος I ορίζει ρητά ότι το εισιτήριο δύναται να συνταχθεί με τη μορφή ηλεκτρονικής εγγραφής των δεδομένων, υπό τον όρο ότι τα δεδομένα αυτά μπορούν να μετατραπούν σε ευανάγνωστους γραφικούς χαρακτήρες. Η χρονική στιγμή σύναψης της σύμβασης μεταφοράς ενδέχεται να ποικίλλει. Ενώ ορισμένες ηλεκτρονικές κάρτες ενεργοποιούνται κατά την αγορά του τίτλου μεταφοράς, σε άλλες περιπτώσεις ατομικά ταξίδια ή τμήματα μπορούν να ενεργοποιηθούν κατά την έναρξη του ταξιδιού με την επικύρωση του εισιτηρίου κατά την επιβίβαση σε αμαξοστοιχία ή αμέσως πριν.

3.2.2. Διαθεσιμότητα εισιτηρίων

Το άρθρο 9 παράγραφος 2 του κανονισμού ορίζει ότι οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις διαθέτουν εισιτήρια στους επιβάτες μέσω τουλάχιστον ενός από τα σημεία πώλησης που αναφέρονται σε αυτό. Οι περισσότερες επιχειρήσεις προσφέρουν εισιτήρια μέσω περισσότερων του ενός διαύλων πώλησης. Ωστόσο, ειδικά ορισμένα εισιτήρια χαμηλού κομιστρου ενδέχεται να διατίθενται μόνο μέσω ενός μόνου διαύλου (π.χ. διαδικτυο), με αποτέλεσμα να αποκλείονται πιθανόν ορισμένες ομάδες χρηστών. Προκειμένου να διασφαλιστεί η ευρύτερη δυνατή πρόσβαση για τους επιβάτες, η Επιτροπή συνιστά στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις να προσφέρουν τουλάχιστον τα βασικότερα εισιτήρια μέσω όλων των διαύλων που προτείνουν, ιδίως μέσω γραφείων έκδοσης εισιτηρίων, μηχανημάτων πώλησης και εντός των αμαξοστοιχιών. Επιπλέον, σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 1 και το παράρτημα II μέρος I, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις ενημερώνουν τους επιβάτες σχετικά με τα εισιτήρια και τα κόμιστρα που διατίθενται στους διαφόρους διαύλους πώλησης. Σύμφωνα με το άρθρο 9 παράγραφος 1, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις προσφέρουν εισιτήρια απευθείας μεταφοράς όποτε αυτό τους επιτρέπεται από τις εμπορικές συμφωνίες τους και τα δεδομένα που διαθέτουν.

Τα εισιτήρια πρέπει να προσφέρονται σε ισότιμη βάση. Η άμεση ή έμμεση διάκριση για λόγους εθνικότητας αντιβαίνει το άρθρο 18 της ΣΛΕΕ.

3.2.3. Μεταφορά ποδηλάτων (άρθρο 5)

Σύμφωνα με το άρθρο 5 του κανονισμού, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις παρέχουν τη δυνατότητα στους επιβάτες να μεταφέρουν ποδήλατα επί της αμαξοστοιχίας υπό ορισμένους όρους (π.χ. περιορισμοί χώρου, απαιτήσεις υπηρεσίας, εύκολος χειρισμός και, ενδεχομένως, έναντι αντιτίμου). Το παράρτημα II του κανονισμού ορίζει επίσης ότι οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις πρέπει να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τη δυνατότητα πρόσβασης για ποδήλατα πριν από την αναχώρηση. Η Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Ποδηλατιστών έχει καταρτίσει κατάλογο παραδειγμάτων ορθής πρακτικής για τη μεταφορά ποδηλάτων⁽¹⁾.

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

4. ΕΥΘΥΝΗ, ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ, ΑΠΩΛΕΙΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΜΑΤΑΙΩΣΕΙΣ

4.1. Κάλυψη ευθυνών και ασφάλιση σιδηροδρομικής επιχείρησης για τους επιβάτες (άρθρα 11 και 12)

Σύμφωνα με τα άρθρα 11 και 12 του κανονισμού, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις πρέπει να είναι σε θέση να καλύψουν τις υποχρεώσεις τους, ιδίως όταν ατύχημα προκαλεί θάνατο ή τραυματισμό. Το άρθρο 22 της οδηγίας 2012/34/ΕΕ ορίζει περαιτέρω ότι μεταξύ των προϋποθέσεων για την αδειοδότηση είναι «η σιδηροδρομική επιχείρηση να είναι επαρκώς ασφαλισμένη ή να διαθέτει επαρκείς εγγυήσεις βάσει όρων της αγοράς ώστε να καλύπτεται κατ' εφαρμογήν της εθνικής και διεθνούς νομοθεσίας από πλευράς αστικής ευθύνης ατυχημάτων [...]». Για να προσδιοριστεί τι συνιστά «κατάλληλη» κάλυψη, η σιδηροδρομική επιχείρηση πρέπει να αξιολογεί τους κινδύνους, π.χ. όσον αφορά τον αριθμό των επιβατών που μεταφέρει ή τον αριθμό των δυνητικών ατυχημάτων. Όπως σημειώνεται στην έκθεση για την εφαρμογή του κανονισμού⁽¹⁾, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που εξετάστηκαν φαίνεται να καλύπτονται επαρκώς.

Σύμφωνα με το άρθρο 30 του παραρτήματος I του κανονισμού, τα κράτη μέλη μπορούν να καθορίζουν το καταβλητέο ποσό σε περίπτωση απώλειας ζωής ή σωματικής βλάβης των επιβατών λόγω σιδηροδρομικού ατυχήματος, αλλά το ανώτατο όριο αποζημίωσης ανά επιβάτη δεν μπορεί να καθοριστεί σε λιγότερο από 175 000 λογιστικές μονάδες⁽²⁾. Η εθνική νομοθεσία πρέπει, συνεπώς, να απαιτεί επίπεδο κάλυψης σύμφωνα με αυτή την απαίτηση, το οποίο να ισχύει για όλες τις υπηρεσίες, εγχώριες και διεθνείς, σύμφωνα με τα άρθρα 11 και 12 του κανονισμού. Τα κράτη μέλη μπορούν επίσης να καθορίσουν υψηλότερο όριο αποζημίωσης. Η ευθύνη των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων για τραυματισμούς, η αποζημίωση για ζημιές που μπορούν να χορηγηθούν και το πεδίο εφαρμογής των αξιώσεων πρέπει να προσδιορίζονται στο εθνικό δίκαιο.

4.2. Επιστροφή χρημάτων, επαναδρομολόγηση και αποζημίωση

4.2.1. Επιστροφή χρημάτων και επαναδρομολόγηση ή επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου για ταξίδια πολλαπλών τμημάτων (άρθρα 16 και 17)

Το άρθρο 9 παράγραφος 1 του κανονισμού ορίζει ότι «οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι πωλητές εισιτηρίων παρέχουν, αναλόγως της διαθεσιμότητας, εισιτήρια, εισιτήρια απευθείας μεταφοράς και κρατήσεις».

Οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν επιστροφή χρημάτων και επαναδρομολόγηση (άρθρο 16) ή αποζημίωση για καθυστέρηση ως ποσοστό του αντιτίμου του εισιτηρίου, συμπεριλαμβανομένων όλων των συμπληρωμάτων (άρθρο 17) μόνο εφόσον υπάρχει καθυστέρηση άφιξης που υπερβαίνει τα 60 λεπτά «στον τελικό του προορισμό σύμφωνα με τη σύμβαση μεταφοράς». Αυτό δημιουργεί δυνητικά προβλήματα για ταξίδια που περιλαμβάνουν ανταποκρίσεις και πιθανόν διαφορετικούς μεταφορείς, ιδίως όταν οι επιβάτες, παρά την πρόθεσή τους να συνάψουν ενιαία σύμβαση, δεν αγοράζουν ένα εισιτήριο για ολόκληρο το ταξίδι, αλλά λαμβάνουν χωριστά εισιτήρια για τα διαφορετικά τμήματα του ταξιδιού. Σύμφωνα με το άρθρο 4, σε συνδυασμό με το άρθρο 6 παράγραφος 2 του παραρτήματος I, μια ενιαία σύμβαση μπορεί να συνίσταται και σε διαφορετικά εισιτήρια. Συμβατικές ρυθμίσεις μεταξύ επιβάτη και σιδηροδρομικής επιχείρησης πρέπει να προβλέπουν με σαφήνεια αν ο επιβάτης ταξιδεύει με βάση ενιαία σύμβαση ή με βάση χωριστές συμβάσεις.

Όπως ορίζει το άρθρο 3 παράγραφος 10 του κανονισμού, τα χωριστά εισιτήρια που πωλούνται βάσει ενιαίας σύμβασης πρέπει να νοούνται ως «εισιτήριο απευθείας μεταφοράς» όταν αντιπροσωπεύουν «σύμβαση μεταφοράς για διαδοχικές σιδηροδρομικές υπηρεσίες εκτελούμενες από μια ή περισσότερες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις». Επιβάτες που διαθέτουν χωριστά εισιτήρια βάσει ενιαίας σύμβασης μεταφοράς χαιρούν των δικαιωμάτων που χορηγούνται δυνάμει των άρθρων 16 και 17 εάν η καθυστέρηση άφιξης στον τελικό προορισμό τους είναι μεγαλύτερη των 60 λεπτών, ακόμη και αν οι καθυστερήσεις στα διάφορα τμήματα είναι μικρότερες των 60 λεπτών. (Βλέπε επίσης το σημείο για τις καθυστερήσεις στο σημείο 2.2.) Όπως ορίζει το άρθρο 27, σε περίπτωση προβλημάτων, «οι επιβάτες μπορούν να υποβάλουν καταγγελία σε κάθε εμπλεκόμενη σιδηροδρομική επιχείρηση» του ταξιδιού και δεν χρειάζεται να αντιμετωπίσουν κάθε επιχείρηση χωριστά. Οι εμπλεκόμενες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις χρειάζονται να συνεργάζονται για την αντιμετώπιση τέτοιων καταγγελιών.

4.2.2. Δικαίωμα αποζημίωσης σε περίπτωση «ανωτέρας βίας»

Στην απόφαση του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης της 26ης Σεπτεμβρίου 2013 στην υπόθεση C-509/11 διευκρινίζεται ότι η αρχή της «ανωτέρας βίας» δεν ισχύει στο πλαίσιο του δικαιώματος αποζημίωσης που παρέχεται από το άρθρο 17 του κανονισμού για καθυστερήσεις, απώλειες ανταπόκρισης και ματαιώσεις.

Ειδικότερα, το Δικαστήριο επισήμανε ότι ο κανονισμός δεν περιέχει ρήτρα «ανωτέρας βίας» που να περιορίζει την ευθύνη των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων όσον αφορά την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου, όπως ορίζεται στο άρθρο 17. Σύμφωνα με την απόφαση του ΔΕΚ, το άρθρο 17 καθορίζει πάγια μορφή **κατ' αποκοπή αποζημίωση** για τη μη παροχή υπηρεσίας σύμφωνα με τη σύμβαση μεταφοράς, από την οποία δεν είναι δυνατόν να υπάρξει παρέκκλιση σε περίπτωση «ανωτέρας βίας», διότι η διάταξη αυτή δεν περιέχει τέτοια ρήτρα. Αντιθέτως, το άρθρο 32 παράγραφος 2 των ενιαίων κανόνων στο παράρτημα I αφορά την ευθύνη του μεταφορέα για ατομική ζημία ή απώλεια που προκύπτει από την καθυστέρηση ή ματαίωση αμαξοστοιχίας, για την οποία πρέπει να υποβληθεί ατομική αξίωση.

⁽¹⁾ Βλέπε σημείο 2.8.2 της έκθεσης.

⁽²⁾ Σύμφωνα με το άρθρο 9 της σύμβασης για τις διεθνείς σιδηροδρομικές μεταφορές (COTIF), οι λογιστικές μονάδες που αναφέρονται στα προσαρτήματα είναι τα ειδικά τραπεζικά δικαιώματα όπως αυτά ορίζονται από το Διεθνές Νομισματικό Ταμείο.

Δεν επιτρέπεται, επομένως, στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις να περιλαμβάνουν στους γενικούς όρους μεταφοράς ρήτρα απαλλαγής τους από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης βάσει του άρθρου 17 όταν η καθυστέρηση οφείλεται σε «ανωτέρα βία» ή αποδίδεται σε έναν από τους λόγους που προβλέπονται στο άρθρο 32 παράγραφος 2 των ενιαίων κανόνων. Ως εκ τούτου, οι επιβάτες δικαιούνται αποζημίωση από τη σιδηροδρομική επιχείρηση ακόμη και σε περιπτώσεις «ανωτέρας βίας». Εν προκειμένω, οι σιδηροδρομικές μεταφορές διαφέρουν από άλλους τρόπους μεταφοράς (βλέπε ιδίως τη σκέψη 47 της απόφασης). Ωστόσο, όπως αναφέρεται στην έκθεση του 2013⁽¹⁾, η Επιτροπή θα εξετάσει τη δυνατότητα να παράσχει στον σιδηροδρομικό τομέα την ίδια μεταχείριση με τους άλλους τρόπους μεταφοράς, δηλαδή να μην αποζημιώνονται οι επιβάτες για καθυστερήσεις σε περιπτώσεις απρόβλεπτων και αναπόφευκτων συμβάντων.

4.2.3. Έννοια των «συγκρίσιμων συνθηκών μεταφοράς» σε περιπτώσεις συνέχισης ή επαναδρομολόγησης του ταξιδιού [άρθρο 16 στοιχεία β) και γ)]

«Συνθήκες μεταφοράς» είναι τα καθοριστικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών μεταφοράς που παρέχει μεταφορέας βάσει σύμβασης μεταφοράς μεταξύ σιδηροδρομικής επιχείρησης ή πωλητή εισιτηρίων και επιβάτη. Σύμφωνα με το άρθρο 16 στοιχεία β) και γ) του κανονισμού, όταν λόγω καθυστέρησης άνω των 60 λεπτών προσφέρεται στους επιβάτες η δυνατότητα συνέχισης του ταξιδιού ή επαναδρομολόγησης, πρέπει το ταξίδι να πραγματοποιείται «υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς». Το θέμα εάν οι συνθήκες μεταφοράς είναι συγκρίσιμες μπορεί να εξαρτάται από σειρά παραγόντων και πρέπει να αποφασίζεται κατά περίπτωση. Ανάλογα με τις περιστάσεις, συνιστώνται οι ακόλουθες ορθές πρακτικές:

- εάν είναι δυνατόν, οι επιβάτες δεν πρέπει να υποχρεώνονται σε διευκολύνσεις μεταφοράς κατώτερης κλάσης (στην περίπτωση αυτή, οι επιβάτες κάτοχοι εισιτηρίου πρώτης θέσης πρέπει να λαμβάνουν επιστροφή της διαφοράς του αντιτίμου του εισιτηρίου).
- εφόσον είναι δυνατή η επαναδρομολόγηση των επιβατών μόνο με άλλο σιδηροδρομικό μεταφορέα ή με τρόπο μεταφοράς ανώτερης κλάσης ή με υψηλότερο ναύλο από εκείνο που κατέβαλαν οι επιβάτες για την αρχική υπηρεσία, η επαναδρομολόγηση πρέπει να παρέχεται χωρίς επιπλέον κόστος για τον επιβάτη.
- καταβάλλονται εύλογες προσπάθειες για να αποφευχθούν πρόσθετες ανταποκρίσεις.
- όταν χρησιμοποιείται άλλη σιδηροδρομική επιχείρηση ή άλλος τρόπος μεταφοράς για το τμήμα του ταξιδιού που δεν ολοκληρώθηκε όπως είχε προγραμματιστεί, ο συνολικός χρόνος μεταφοράς πρέπει να προσεγγίζει όσο το δυνατόν περισσότερο τον προγραμματισμένο χρόνο του αρχικού ταξιδιού.
- εάν έχει γίνει κράτηση για συνδρομή σε άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα για το αρχικό ταξίδι, η συνδρομή πρέπει να είναι διαθέσιμη και για την εναλλακτική διαδρομή.
- κατά περίπτωση, πρέπει να παρέχεται επαναδρομολόγηση προσβάσιμη σε άτομα με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα.

4.2.4. Πολυτροπικές μετακινήσεις

Πολυτροπικά ταξίδια που περιλαμβάνουν περισσότερα από ένα μέσα μεταφοράς βάσει ενιαίας σύμβασης μεταφοράς (π.χ. διαδρομή σιδηροδρομική και αεροπορική πωλούμενη ως ενιαία διαδρομή) δεν καλύπτονται από τον κανονισμό, ούτε καλύπτονται από άλλη νομοθεσία της Ένωσης για τα δικαιώματα των επιβατών σε άλλους τρόπους μεταφοράς. Εάν επιβάτης χάσει την πτήση του λόγω καθυστέρησης αμαξοστοιχίας, θα έχει μόνο τα δικαιώματα αποζημίωσης και συνδρομής που χορηγούνται βάσει του κανονισμού για τη σιδηροδρομική διαδρομή και μόνον εφόσον ο επιβάτης καθυστερήσει περισσότερο από 60 λεπτά στον προορισμό του σιδηροδρομικού δρομολογίου βάσει ενιαίας σύμβασης μεταφοράς (εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά σε άλλες διατάξεις εθνικού δικαίου σύμφωνα με το άρθρο 32 παράγραφος 3 του παραρτήματος I του κανονισμού).

4.3. Ματαιώσεις

Η ματαίωση σιδηροδρομικής υπηρεσίας μπορεί να έχει τις ίδιες συνέπειες με την καθυστέρηση όσον αφορά την απώλεια χρόνου και την ταλαιπωρία που υπέστη ο επιβάτης⁽²⁾. Οι επιβάτες που χρησιμοποιούν την επόμενη διαθέσιμη υπηρεσία αντί της ματαιωθείσας μπορούν επίσης να φθάσουν στον τελικό προορισμό τους με καθυστέρηση άνω των 60 λεπτών (ως προς την αρχικά προγραμματισμένη ώρα άφιξης της ματαιωθείσας υπηρεσίας). Στην περίπτωση αυτή, οι επιβάτες έχουν τα ίδια δικαιώματα επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου, επαναδρομολόγησης ή αποζημίωσης, όπως προβλέπουν τα άρθρα 16 και 17, εκτός εάν ο επιβάτης έχει ενημερωθεί δεόντως και εγκαίρως σχετικά με τη ματαίωση.

Όσον αφορά την υποχρέωση παροχής συνδρομής δυνάμει του άρθρου 18, η ματαίωση υπηρεσίας αμαξοστοιχίας ενεργοποιεί τα ίδια δικαιώματα με την καθυστέρηση αναχώρησης, και συγκεκριμένα οι επιβάτες δικαιούνται πληροφόρηση σύμφωνα με το άρθρο 18 παράγραφος 1. Δικαιούνται επίσης την παροχή συνδρομής σύμφωνα με το άρθρο 18 παράγραφος 2 εάν η ώρα αναχώρησης της επόμενης αμαξοστοιχίας ή άλλων μέσων μεταφοράς υπερβαίνει τα 60 λεπτά.

⁽¹⁾ Βλέπε σημείο 5.1 της έκθεσης.

⁽²⁾ Βλέπε ορισμό της καθυστέρησης στο σημείο 2.2, που αφορά την καθυστέρηση επιβάτη και όχι σιδηροδρομικής υπηρεσίας.

4.4. Συνδρομή

4.4.1. Παροχή γευμάτων, αναψυκτικών και καταλύματος (άρθρο 18 παράγραφος 2)

Σε περίπτωση καθυστέρησης άνω των 60 λεπτών, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις υποχρεούνται να παρέχουν γεύματα και αναψυκτικά, «σε ανάλογη αντιστοιχία» με τον χρόνο αναμονής, εάν υπάρχουν (σε επαρκή ποσότητα) στην αμαξοστοιχία ή στον σταθμό. Εάν δεν υπάρχουν (ή η ποσότητα είναι ανεπαρκής) στην αμαξοστοιχία ή στον σταθμό, η σιδηροδρομική επιχείρηση έχει την υποχρέωση αυτή εφόσον μπορεί να τα εξασφαλίσει ευλόγως. Η σιδηροδρομική επιχείρηση οφείλει να αξιολογήσει κατά πόσον η παροχή γευμάτων και αναψυκτικών είναι «εύλογη», λαμβάνοντας υπόψη κριτήρια όπως η απόσταση από τον τόπο παράδοσης, ο απαιτούμενος χρόνος και η ευκολία παράδοσης και το κόστος. Ωστόσο, δεν μπορούν να απαλλαγούν της υποχρέωσης να αξιολογούν την κατάσταση σε κάθε περίπτωση χωριστά.

Το άρθρο 18 παράγραφος 2 του κανονισμού δεν ορίζει ελάχιστες απαιτήσεις ποιότητας για την παροχή συνδρομής. Η ποιότητα των γευμάτων και των αναψυκτικών, του ξενοδοχείου ή άλλου καταλύματος και άλλης συνδρομής πρέπει να είναι εύλογη και ανάλογη της προκληθείσας ταλαιπωρίας, συμπεριλαμβανόμενης της ικανοποίησης των αναγκών των ατόμων με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα. Εφόσον δεν είναι δυνατόν να προσφερθεί κατάλυμα σε ξενοδοχείο, η ποιότητα του «άλλου καταλύματος» πρέπει να προσεγγίζει όσο το δυνατόν περισσότερο το κατάλυμα σε ξενοδοχείο. Η Επιτροπή θεωρεί ότι «σε εύλογη αντιστοιχία με τον χρόνο αναμονής» σημαίνει ότι οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις οφείλουν να παρέχουν στους επιβάτες κατάλληλη συνδρομή, αντίστοιχη της διάρκειας της καθυστέρησης και της χρονικής στιγμής της ημέρας (ή της νύκτας) που συμβαίνει. Σύμφωνα με το άρθρο 18 παράγραφος 2, στους επιβάτες πρέπει να «προσφέρεται» συνδρομή με σαφή και προσιτό τρόπο, εάν χρειαστεί με εναλλακτικά μέσα επικοινωνίας. Αυτό σημαίνει ότι δεν είναι δυνατόν να αναμένεται από τους επιβάτες να φροντίσουν οι ίδιοι π.χ. για την αναζήτηση και την πληρωμή καταλύματος. Αντιθέτως, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις υποχρεούνται, εφόσον είναι εφικτό, να παρέχουν ενεργό συνδρομή. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις πρέπει επίσης να εξασφαλίζουν, κατά περίπτωση, προσβάσιμο κατάλυμα για άτομα με αναπηρίες και τους εκπαιδευμένους σκύλους τους.

Το άρθρο 32 του παραρτήματος I του κανονισμού προσδιορίζει την ευθύνη των σιδηροδρομικών μεταφορέων για απώλειες και ζημιές βάσει του άρθρου 32 παράγραφος 2 των ενιαίων κανόνων CIV σε περίπτωση μεγάλων καθυστερήσεων. Με βάση τους κανόνες CIV, οι μεταφορείς είναι δυνατόν να απαλλάσσονται από την υποχρέωση κάλυψης του κόστους του καταλύματος και επικοινωνίας, π.χ. όταν οι καθυστερήσεις οφείλονται σε «ανωτέρα βία». Αυτή η ευθύνη αποζημίωσης πρέπει να διακρίνεται από την υποχρέωση παροχής συνδρομής που προβλέπεται στο άρθρο 18 του κανονισμού, το οποίο δεν περιλαμβάνει τέτοια παρέκκλιση⁽¹⁾. Οι επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες για τις οποίες ισχύει ο κανονισμός δεν μπορούν, επομένως, να κάνουν χρήση εξαιρέσεων.

Ορθές πρακτικές ή ευνοϊκότεροι όροι μπορούν να κωδικοποιηθούν στους γενικούς όρους μεταφοράς, υπό την προϋπόθεση ότι αυτό δεν αντιβαίνει στον κανονισμό, αφήνει περιθώρια αξιολόγησης κατά περίπτωση μεμονωμένων καταστάσεων και δεν περιορίζει τα δικαιώματα των επιβατών βάσει του κανονισμού⁽²⁾.

4.4.2. Απόδειξη καθυστέρησης (άρθρο 18 παράγραφος 4)

Σύμφωνα με το άρθρο 18 παράγραφος 4, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις υποχρεούνται, κατόπιν αιτήσεως, να πιστοποιήσουν στο εισιτήριο του επιβάτη την καθυστέρηση ως απόδειξη της διάρκειας της καθυστέρησης. Εάν ο επιβάτης ζητήσει αποζημίωση για καθυστέρηση σύμφωνα με το άρθρο 17, η απόδειξη της καθυστέρησης που τεκμηριώνεται από πλευράς της σιδηροδρομικής επιχείρησης ή του προσωπικού της (π.χ. με σφραγίδα ή υπογραφή από τον επιβεβαιωτή του εισιτηρίου ή κάτι ισοδύναμο) πρέπει στη συνέχεια να γίνει δεκτή από τη σιδηροδρομική επιχείρηση και δεν μπορεί να τεθεί εκ νέου σε διαπραγμάτευση ή να τροποποιηθεί αναδρομικά.

5. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΕΣ ΚΑΙ/Η ΜΕΙΩΜΕΝΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ

5.1. Δικαίωμα μεταφοράς

Τα άτομα με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα έχουν τα ίδια δικαιώματα χρήσης των σιδηροδρομικών μεταφορών με τους άλλους επιβάτες. Σύμφωνα με το άρθρο 19 του κανονισμού, τα άτομα με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα δεν πρέπει να υφίστανται διακρίσεις κατά την κράτηση, την αγορά και τη χρήση υπηρεσιών σιδηροδρομικών μεταφορών. Οι παρεκκλίσεις από την αρχή αυτή βάσει του άρθρου 19 παράγραφος 2 και οι επακόλουθες αρνήσεις αποδοχής κράτησης, πώλησης εισιτηρίου ή παροχής μεταφοράς σε άτομα με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα πρέπει πάντοτε να βασίζονται σε τεκμηριωμένους λόγους σύμφωνα με τους κανόνες πρόσβασης που δεν εισάγουν διακρίσεις βάσει του άρθρου 19 παράγραφος 1.

Σε περίπτωση που έχουν καθοριστεί χώροι για αναπηρικά αμαξίδια, καθώς και κοινοί χώροι, οι χώροι αυτοί πρέπει στο πλαίσιο της ορθής πρακτικής να είναι πάντα διαθέσιμοι και εύκολα προσβάσιμοι⁽³⁾.

⁽¹⁾ Βλέπε επίσης σημείο 4.2.2.

⁽²⁾ Βλέπε άρθρο 6 παράγραφος 2 του κανονισμού.

⁽³⁾ Βλέπε επίσης τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1300/2014 της Επιτροπής, της 18ης Νοεμβρίου 2014, σχετικά με τις τεχνικές προδιαγραφές διαλειτουργικότητας για την προσβασιμότητα του σιδηροδρομικού συστήματος της Ένωσης για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα (ΕΕ L 356 της 12.12.2014, σ. 110), ο οποίος περιέχει συγκεκριμένες απαιτήσεις όσον αφορά τους χώρους για αναπηρικά αμαξίδια.

5.2. Πιστοποίηση αναπηρίας

Ο κανονισμός παρέχει το δικαίωμα συνδρομής σε «άτομα με αναπηρία» και «άτομα με μειωμένη κινητικότητα» κατά την έννοια του άρθρου 3 παράγραφος 15. Το δικαίωμα συνδρομής δεν υπόκειται στην προσκόμιση πιστοποιητικού. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι διαχειριστές των σιδηροδρομικών σταθμών δεν μπορούν, επομένως, να υποχρεώνουν τους επιβάτες να προσκομίζουν πιστοποιητικό αναπηρίας ή άλλο αποδεικτικό αναπηρίας για να τους παρασχεθεί συνδρομή σε σιδηροδρομικούς σταθμούς και στις αμαξοστοιχίες.

5.3. Πληροφόρηση των επιβατών με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα (άρθρο 20)

Σύμφωνα με το άρθρο 20 του κανονισμού, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, οι πωλητές εισιτηρίων και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες πρέπει να ενημερώνουν τους επιβάτες, κατόπιν αιτήματος, σχετικά με την προσβασιμότητα των υπηρεσιών, καθώς και των σταθμών. Με βάση τους στόχους της σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρίες (UNCRPD) ⁽¹⁾, η Επιτροπή συνιστά στους διαχειριστές σταθμών, ανεξαρτήτως της συμβατικής σχέσης με τους επιβάτες, να παρέχουν επίσης πληροφορίες σχετικά με την προσβασιμότητα (π.χ. για τους προσβάσιμους ισotoτόπους και σε εναλλακτική μορφή).

5.4. Εκ των προτέρων κοινοποίηση της ανάγκης συνδρομής και στην περίπτωση «πολλαπλών ταξιδιών» [άρθρο 24 στοιχείο α)]

Το άρθρο 24 στοιχείο α) του κανονισμού καθορίζει τους όρους όσον αφορά την εκ των προτέρων κοινοποίηση σύμφωνα με τους οποίους οι επιβάτες δικαιούνται συνδρομή. Δεδομένου ότι η παροχή συνδρομής δεν συνεπάγεται πρόσθετη επιβάρυνση, πρέπει επομένως να ισχύει το ίδιο και για τη διαδικασία κράτησης, π.χ. μέσω δωρεάν τηλεφωνικών γραμμών. Η συνδρομή θα πρέπει να είναι διαθέσιμη ανά πάσα στιγμή όταν λειτουργούν οι αμαξοστοιχίες (συμπεριλαμβανομένων των νυκτερινών υπηρεσιών ή το Σαββατοκύριακο) και να μην περιορίζονται στις συμβατικές ώρες εργασίας.

Σε περίπτωση πολλαπλών ταξιδιών (ήτοι ταξίδια αποτελούμενα από διάφορα τμήματα, καθώς και επαναλαμβανόμενα ταξίδια), αρκεί μία κοινοποίηση από τον επιβάτη, υπό την προϋπόθεση ότι ο επιβάτης παρέχει κατάλληλες πληροφορίες για το χρονοδιάγραμμα των διαδοχικών ταξιδιών. Ως εκ τούτου, αποτελεί ευθύνη του συμβαλλόμενου που παραλαμβάνει την κοινοποίηση (σιδηροδρομική επιχείρηση, διαχειριστής σταθμού, εκδοτήριο εισιτηρίων ή ταξιδιωτικός πράκτορας) να διαβιβάσει τις πληροφορίες σε όλες τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και τους διαχειριστές των σιδηροδρομικών σταθμών. Εφόσον δεν γίνει κοινοποίηση, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι διαχειριστές σιδηροδρομικών σταθμών στους επανδρωμένους σταθμούς πρέπει και πάλι να καταβάλουν κάθε εύλογη προσπάθεια για την παροχή συνδρομής, ώστε το άτομο με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα να είναι σε θέση να ταξιδεύσει. Συνεπώς, δεν θα ήταν συμβιβασίμο με τον κανονισμό να περιοριστεί η συνδρομή στις περιπτώσεις στις οποίες έχει γίνει προηγουμένως κοινοποίηση ούτε να συμπεριληφθεί αυτό στους συμβατικούς όρους.

5.5. Εκπαίδευση του προσωπικού παροχής συνδρομής σε άτομα με αναπηρίες και/ή μειωμένη κινητικότητα

Μολονότι ο κανονισμός δεν περιέχει ειδικές διατάξεις σχετικά με την εκπαίδευση και την ευαισθητοποίηση, για να διασφαλίζεται η αποτελεσματικότητα της παρεχόμενης βάσει του κανονισμού συνδρομής, η βέλτιστη πρακτική απαιτεί το προσωπικό να εκπαιδευτεί τακτικά και να ενημερώνεται για τις ποικίλες ανάγκες των επιβατών με διάφορων ειδών αναπηρίες και περιορισμούς κινητικότητας.

6. ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΣΤΙΣ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Βάσει του άρθρου 27 παράγραφος 2 του κανονισμού, οι επιβάτες μπορούν να υποβάλουν παράπονα σε κάθε εμπλεκόμενη σιδηροδρομική επιχείρηση κατά τη διάρκεια του ταξιδιού. Οι επιβάτες πρέπει να ενημερώνονται για τις προθεσμίες που υφίστανται για τις αγωγές αποζημίωσης που προβλέπονται στο άρθρο 60 των ενιαίων κανόνων, οι οποίες περιέχονται στο παράρτημα I του κανονισμού (βλέπε επίσης τμήμα 7 κατωτέρω).

7. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥΣ

Βάσει του άρθρου 29 του κανονισμού, οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να ενημερώνονται για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους. Οι παρεχόμενες πληροφορίες πρέπει να είναι οι κατάλληλες και να παρέχονται σε χρόνο τέτοιο ώστε, κατά τη σύναψη της σύμβασης μεταφοράς, οι επιβάτες να έχουν λάβει πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους βάσει αυτής της σύμβασης. Οι πληροφορίες είναι δυνατόν να παρέχονται σε εναλλακτική μορφή, πρέπει όμως να έχουν πρόσβαση σε αυτές τα άτομα με αναπηρία και να είναι απευθείας προσβάσιμες στον επιβάτη (για παράδειγμα, οι επιβάτες δεν πρέπει να παραπέμπονται μόνο στο διαδικτυο για την πληροφόρησή τους, εάν μπορούν να κάνουν κρατήσεις ή να πληρώνουν εισιτήρια στον σταθμό).

Αυτό δεν θίγει τις απαιτήσεις πληροφόρησης που προβλέπονται από άλλο ενωσιακό νομοθέτημα, ιδίως το άρθρο 8 παράγραφος 2 της οδηγίας 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽²⁾ σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών και το άρθρο 7 παράγραφος 4 της οδηγίας 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽³⁾ για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.

⁽¹⁾ United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities (<http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>). Η σύμβαση τέθηκε σε ισχύ στην ΕΕ στις 22 Ιανουαρίου 2011. Και τα 28 κράτη μέλη την έχουν υπογράψει και τα περισσότερα την έχουν κυρώσει. Βλέπε επίσης την έκθεση σχετικά με την εφαρμογή της σύμβασης στην ΕΕ, SWD(2014) 182 final, 5.6.2014.

⁽²⁾ Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 304 της 22.11.2011, σ. 64).

⁽³⁾ Οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/ΕΚ, 98/27/ΕΚ, 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 149 της 11.6.2005, σ. 22).

8. ΕΠΙΒΟΛΗ, ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΕΘΝΙΚΩΝ ΕΛΕΓΚΤΙΚΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΚΑΙ ΚΥΡΩΣΕΙΣ

8.1. Χειρισμός των καταγγελιών από τους εθνικούς ελεγκτικούς φορείς

Οι εθνικοί εκτελεστικοί φορείς μπορούν να χειρίζονται τις καταγγελίες είτε σε πρώτο βαθμό (δηλαδή όταν δεν έχει υποβληθεί προηγουμένως καταγγελία ή αίτηση στην επιχείρηση, τον διαχειριστή σταθμού ή τον πωλητή εισιτηρίων) ή σε δεύτερο βαθμό, σε περιπτώσεις στις οποίες ο επιβάτης δεν είναι ικανοποιημένος από τη λύση που προτείνει η σιδηροδρομική επιχείρηση, ο διαχειριστής σταθμού ή ο πωλητής εισιτηρίων, ή εάν δεν έχει υπάρξει απάντηση. Συνιστάται οι καταγγελίες να απευθύνονται καταρχάς στη σιδηροδρομική επιχείρηση, διότι είναι εκείνη που βρίσκεται στην καλύτερη θέση να χειρισθεί τις καταγγελίες.

Μολονότι ο κανονισμός δεν προσδιορίζει διαδικασία χειρισμού των καταγγελιών (αυτό επαφίεται στα κράτη μέλη), η αρχή χρηστής διοικητικής διαχείρισης απαιτεί οι καταγγελίες να διεκπεραιώνονται γρήγορα και αποτελεσματικά. Οι υπερβολικά μεγάλες καθυστερήσεις όχι μόνο θα έθιγαν σε κίνδυνο τη συμμόρφωση με τον κανονισμό, αλλά θα δημιουργούσαν επίσης άνιση μεταχείριση των επιβατών μεταξύ των κρατών μελών. Οι φορείς διαχείρισης καταγγελιών πρέπει, συνεπώς, να είναι επαρκώς εξοπλισμένοι και στελεχωμένοι για την εκτέλεση των καθηκόντων τους.

Για τη μεγαλύτερη δυνατή αποτελεσματικότητα και προσβασιμότητα για τους επιβάτες, η βέλτιστη πρακτική απαιτεί τον καθορισμό προθεσμιών για την απάντηση στους επιβάτες. Για παράδειγμα, πρέπει να αποστέλλεται αποδεικτικό παραλαβής της καταγγελίας το αργότερο εντός δύο εβδομάδων και τελική απάντηση εντός τριών μηνών. Σε πολύπλοκες περιπτώσεις, ο εθνικός φορέας επιβολής της νομοθεσίας μπορεί, κατά τη διακριτική του ευχέρεια, να παρατείνει τον χρόνο που απαιτείται για την περαιώση της καταγγελίας κατά έξι μήνες κατ' ανώτατο όριο. Στην περίπτωση αυτή, οι επιβάτες πρέπει να ενημερώνονται για τους λόγους της παράτασης, καθώς και για το χρονικό διάστημα που απαιτείται για την ολοκλήρωση της διαδικασίας. Σε περιπτώσεις στις οποίες ο εθνικός φορέας επιβολής είναι και φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που ενεργεί με την ιδιότητα που καθορίζεται στην οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁽¹⁾, τα προτεινόμενα χρονικά όρια που αναφέρονται στο παρόν σημείο δεν πρέπει κατά κανέναν τρόπο να θίγουν ή να υποκαθιστούν τα χρονικά όρια που ορίζει η εν λόγω οδηγία.

Ο κανονισμός δεν ορίζει χρονικό όριο για την υποβολή καταγγελίας από τους επιβάτες στον εθνικό φορέα επιβολής. Οι προθεσμίες που ορίζει η εθνική νομοθεσία πρέπει, συνεπώς, να εφαρμόζονται ακόμη και αν αυτό σημαίνει ότι οι προθεσμίες ενδέχεται να διαφέρουν μεταξύ των κρατών μελών. Για να διασφαλιστεί η αποτελεσματική εφαρμογή διαδικασιών υποβολής καταγγελιών και να παρέχεται ασφαλές νομικό περιβάλλον για τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και άλλες ίσως εμπλεκόμενες επιχειρήσεις, η Επιτροπή συνιστά στους επιβάτες να υποβάλλουν καταγγελίες εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. Η ορθή πρακτική θα απαιτούσε επίσης να ενημερώνονται οι επιβάτες σχετικά με τις δυνατότητες προσφυγής ή άλλες ενέργειες σε περίπτωση που δεν συμφωνούν με την αξιολόγηση της περίπτωσης τους.

8.2. Συνεργασία μεταξύ των εθνικών εκτελεστικών φορέων για τον χειρισμό διασυνοριακών καταγγελιών (άρθρο 31) και τη λήψη απόφασης σχετικά με τον αρμόδιο εθνικό εκτελεστικό φορέα

Εκτός από την απαίτηση για συνεργασία, ο κανονισμός δεν περιλαμβάνει ειδικές διατάξεις σχετικά με τον χειρισμό των διασυνοριακών καταγγελιών μεταξύ κρατών μελών. Για να επισπεύδεται και να διευκολύνεται ο χειρισμός τέτοιων καταγγελιών, η Επιτροπή συνιστά την ακόλουθη ορθή πρακτική:

Ο κανονισμός καθορίζει τις υποχρεώσεις που επιβάλλονται στις κατεστημένες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις. Οι επιβάτες μπορούν πάντα να υποβάλλουν καταγγελία σε οποιονδήποτε αρμόδιο εθνικό φορέα ή άλλο εξουσιοδοτημένο όργανο (άρθρο 30 παράγραφος 2). Όταν υποβάλλουν καταγγελία ισχυριζόμενοι ότι η σιδηροδρομική επιχείρηση αθέτησε υποχρέωσή της, για τον χειρισμό της καταγγελίας πρέπει, για λόγους αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας, ο εθνικός φορέας επιβολής να είναι ο φορέας του κράτους μέλους που χορήγησε την άδεια στη συγκεκριμένη σιδηροδρομική επιχείρηση.

Για παράδειγμα, αν υποβάλλεται καταγγελία σχετική με θανατηφόρο ατύχημα ή τραυματισμό που προκλήθηκε από σιδηροδρομικό ατύχημα, ο αρμόδιος εθνικός φορέας επιβολής πρέπει να είναι εκείνος του κράτους μέλους που χορήγησε την άδεια στη σιδηροδρομική επιχείρηση η οποία μετέφερε τον επιβάτη κατά τη στιγμή του ατυχήματος. Αν υποβάλλεται καταγγελία για έλλειψη πληροφόρησης πριν από την αναχώρηση, αρμόδιος θα είναι ο εθνικός φορέας επιβολής του κράτους μέλους που χορήγησε την άδεια στη σιδηροδρομική επιχείρηση με την οποία ο επιβάτης είχε συνάψει τη σύμβαση μεταφοράς, ακόμη και εάν η σύνταξη της σύμβασης έγινε μέσω ενδιάμεσου φορέα (π.χ. πωλητή εισιτηρίων, ταξιδιωτικού πράκτορα κ.λπ.). Αν μια καταγγελία αφορά την παροχή συνδρομής (αναψυκτικά, γεύματα ή κατάλυμα), εναπόκειται στον εθνικό φορέα επιβολής του κράτους μέλους που χορήγησε την άδεια στη σιδηροδρομική επιχείρηση που είναι υπεύθυνη για την παροχή αυτής της συνδρομής σύμφωνα με το άρθρο 18.

Σε ορισμένες περιπτώσεις (π.χ. πολύπλοκες περιπτώσεις, περιπτώσεις που αφορούν πολλαπλές αξιώσεις και διασυνοριακά ταξίδια ή π.χ. ατυχήματα στο έδαφος κράτους μέλους άλλου από εκείνο που χορήγησε την άδεια στη σιδηροδρομική επιχείρηση), οι εθνικοί εκτελεστικοί φορείς μπορούν να αποφασίσουν από κοινού να παρεκκλίνουν από τις ανωτέρω αρχές και να ορίσουν μεταξύ τους έναν «επικεφαλής» εθνικό φορέα επιβολής, ιδίως σε περιπτώσεις που δεν είναι σαφές ποιος φορέας είναι αρμόδιος ή όταν μπορεί να διευκολυνθεί ή να επισπευθεί ο χειρισμός της καταγγελίας. Σύμφωνα με τις υποχρεώσεις τους δυνάμει του άρθρου 31 του κανονισμού, όλοι οι εμπλεκόμενοι εθνικοί εκτελεστικοί φορείς πρέπει να συνεργάζονται με τον «επικεφαλής» εθνικό φορέα και να παρέχουν σχετικές πληροφορίες, ώστε να διευκολύνεται η διευθέτηση της καταγγελίας (π.χ. με τη γνωστοποίηση πληροφοριών, την παροχή βοήθειας για τη μετάφραση εγγράφων και την παροχή πληροφοριών σχετικά με τις συνθήκες των περιστατικών). Ο επιβάτης πρέπει να ενημερώνεται ποιος φορέας ενεργεί ως «επικεφαλής» και ο φορέας αυτός πρέπει τότε να λειτουργεί ως ενιαίο σημείο επαφής.

⁽¹⁾ Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 14).

Όταν υποβάλλεται καταγγελία σχετικά με πιθανές παραβιάσεις από τους διαχειριστές σταθμών, ο αρμόδιος εθνικός φορέας επιβολής πρέπει να είναι εκείνος του κράτους μέλους στο έδαφος του οποίου σημειώθηκε το περιστατικό.

Για να προωθηθεί η αποτελεσματικότητα της συνεργασίας μεταξύ εκτελεστικών φορέων των κρατών μελών, κάθε συμφωνία μεταξύ τους με αντικείμενο τον χειρισμό των καταγγελιών πρέπει να διασφαλίζει ότι οι κυρώσεις για παραβιάσεις του κανονισμού μπορούν να επιβληθούν τουλάχιστον από την αρχή ενός κράτους μέλους.
