

3 Δεκεμβρίου 2009 – Έναρξη ισχύος του κανονισμού 1371/2007 σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών

«Οι επιβάτες των σιδηροδρομικών γραμμών στην ΕΕ έχουν από σήμερα νέα δικαιώματα»

Περίληψη των κοινοτικών νομικών διατάξεων της ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών

1. Συμπλήρωση του φάσματος δικαιωμάτων των επιβατών

Μετά τους κανονισμούς που θεσπίζουν τα δικαιώματα των επιβατών αεροπλάνων¹, η Ευρωπαϊκή Ένωση τώρα ενισχύει επίσης την προστασία για τους επιβάτες σιδηροδρόμων με τον κανονισμό 1371/2007² να τίθεται σε ισχύ σήμερα.

Ο παρών κανονισμός αποτελεί ένα περαιτέρω βήμα προς την υλοποίηση των στόχων που αναφέρονται στην **ανακοίνωση της Επιτροπής με τίτλο «Ενίσχυση των δικαιωμάτων των επιβατών στην Ευρωπαϊκή Ένωση»**, της 16^{ης} Φεβρουαρίου 2005³.

Η προστασία των επιβατών στο σύνολο του ευρωπαϊκού μεταφορικού δικτύου θα έχει ολοκληρωθεί, όταν το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο εγκρίνουν νομοθεσία για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν⁴, καθώς και για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές⁵ για τα οποία η Επιτροπή έκανε, στις 4 Δεκεμβρίου 2008, συγκεκριμένες προτάσεις ενίσχυσής τους.

2. Ένα ενιαίο σύνολο βασικών δικαιωμάτων για μια ενιαία αγορά

Η τρίτη δέσμη νομοθετικών μέτρων για τους σιδηροδρόμους του 2007 αφενός θα ανοίξει την αγορά για τις διεθνείς επιβατικές σιδηροδρομικές μεταφορές από την 1^η Ιανουαρίου 2010⁶

¹ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 889/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13^{ης} Μαΐου 2002, για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2027/97 του Συμβουλίου για την ευθύνη του αερομεταφορέα σε περίπτωση ατυχήματος. Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11^{ης} Φεβρουαρίου 2004, για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ. 295/91. Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5^{ης} Ιουλίου 2006, σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς.

² Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23^{ης} Οκτωβρίου 2007 σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών.

³ Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο – Ενίσχυση των δικαιωμάτων των επιβατών στην Ευρωπαϊκή Ένωση [COM(2005) 46 τελικό - Δεν έχει δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα].

⁴ Πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών [COM(2008)817].

⁵ Πρόταση κανονισμού για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών [COM(2008)816].

⁶ Οδηγία 2007/58/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23^{ης} Οκτωβρίου 2007, για τροποποίηση της οδηγίας 91/440/ΕΟΚ του Συμβουλίου για την ανάπτυξη των κοινοτικών σιδηροδρόμων και

και αφετέρου, κάτω από τον αποκαλούμενο **κανονισμό για τη δημόσια υπηρεσία**⁷, που τίθεται επίσης σε ισχύ σήμερα, θα ορίσει καλύτερα το νομικό και οικονομικό πλαίσιο για την ανάθεση δημόσιων συμβάσεων υπηρεσιών που αφορούν τις χερσαίες μεταφορές, με στόχο να διασφαλιστεί η σχέση ποιότητας-τιμής για τους πολίτες όσον αφορά τις δημόσιες συγκοινωνίες σε ολόκληρη την Ευρώπη.

Στο πλαίσιο αυτό, όπου αναδύεται μια ενιαία αγορά, τα μέτρα για την προώθηση των δικαιωμάτων των χρηστών είναι ουσιαστικής σημασίας για την παροχή, στον μεν καταναλωτή, επαρκούς προστασίας στις αγορές που ανοίγουν, στον δε σιδηροδρομικό κλάδο, ισότιμων όρων ανταγωνισμού και με αυτόν τον τρόπο πλήρους αξιοποίησης των πλεονεκτημάτων της ολοκληρωμένης αγοράς υπηρεσιών σιδηροδρομικών μεταφορών.

3. Βασικά δικαιώματα σε όλα τα κράτη μέλη

Βάσει του κανονισμού 1371/2007 για τους επιβάτες σιδηροδρομικών μεταφορών, ισχύουν κοινοί ελάχιστοι κανόνες σε ολόκληρη την Ευρώπη, για παράδειγμα σε περίπτωση καθυστερήσεων ή ματαίωσης δρομολογίων. Επιπλέον, εφόσον τα δικαιώματα δεν έχουν νόημα εάν οι επιβάτες δεν γνωρίζουν ποια είναι και ποιος είναι ο τρόπος διεκδίκησής τους, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις υποχρεούνται να ενημερώνουν τους επιβάτες για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους και να συστήνουν επιτροπές παραπόνων.

Ωστόσο, τα κράτη μέλη μπορούν, με διαφάνεια και χωρίς διακρίσεις, να εγκρίνουν μια **εξαιρέση** για τις καθαρά **εσωτερικές** σιδηροδρομικές γραμμές και για διάστημα το μέγιστο πέντε ετών, το οποίο μπορεί να ανανεωθεί δύο φορές για πέντε έτη το μέγιστο κάθε φορά (ήτοι για μέγιστο διάστημα 15 ετών) και μια μόνιμη παρέκκλιση για τις **αστικές, προαστιακές και περιφερειακές** γραμμές. Επίσης, μια παρέκκλιση για περίοδο πέντε ετών η οποία μπορεί να ανανεωθεί, σε περίπτωση **σιδηροδρομικών υπηρεσιών, ένα σημαντικό μέρος των οποίων λειτουργούν εκτός της Κοινότητας.**

Εντούτοις, ορισμένες διατάξεις του κανονισμού θα είναι υποχρεωτικές για όλη τη σιδηροδρομική κίνηση στην επικράτεια της Ευρωπαϊκής Ένωσης: κανόνες για τη διαθεσιμότητα εισιτηρίων, εισιτήρια απευθείας μεταφοράς και κρατήσεις, ευθύνη των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων για τους επιβάτες και τις αποσκευές τους, ελάχιστο ποσό ασφάλισης για τις εταιρείες σιδηροδρόμων, δικαίωμα στη μεταφορά για τους επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα, ενημέρωση σχετικά με τη δυνατότητα πρόσβασης στα σιδηροδρομικά δρομολόγια και υποχρεώσεις σχετικά με την προσωπική ασφάλεια των επιβατών.

Επομένως, με αυτόν τον συνδυασμό βασικών δικαιωμάτων και δυνατότητας εθνικών εξαιρέσεων, ο κανονισμός κατορθώνει να συμβιβάσει τον στόχο της χορήγησης βασικών δικαιωμάτων στους επιβάτες σε ολόκληρη την ΕΕ με την πραγματικότητα της ύπαρξης ανομοιογενών συνθηκών παροχής σιδηροδρομικών υπηρεσιών στα κράτη μέλη.

4. Παροχή βοήθειας σε επιβάτες σιδηροδρομικών γραμμών με μειωμένη κινητικότητα

της οδηγίας 2001/14/ΕΚ σχετικά με την κατανομή της χωρητικότητας των σιδηροδρομικών υποδομών και τις χρεώσεις για τη χρήση σιδηροδρομικής υποδομής.

⁷ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1370/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23^{ης} Οκτωβρίου 2007, για τις δημόσιες επιβατικές σιδηροδρομικές και οδικές μεταφορές και την κατάργηση των κανονισμών του Συμβουλίου (ΕΟΚ) αριθ. 1191/69 και (ΕΟΚ) αριθ. 1107/70.

Η νομοθεσία της ΕΕ για τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών θα μεριμνά ώστε οι επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα να μπορούν να ταξιδεύουν όπως οι υπόλοιποι πολίτες.

Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι υπεύθυνοι των σιδηροδρομικών σταθμών οφείλουν να θεσπίσουν **κανόνες πρόσβασης που δεν εισάγουν διακρίσεις** για τη μεταφορά ατόμων με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα, στα οποία περιλαμβάνονται π.χ. οι ηλικιωμένοι.

Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, οι πωλητές εισιτηρίων και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες **ενημερώνουν** επίσης **σχετικά με τη δυνατότητα πρόσβασης** σε σιδηροδρομικές μεταφορές, τις συνθήκες πρόσβασης και τους σχετικούς λόγους κατόπιν αιτήματος.

Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις πρέπει να παρέχουν στα άτομα με αναπηρία και με μειωμένη κινητικότητα **συνδρομή επί της αμαξοστοιχίας, καθώς και κατά την επιβίβαση και αποβίβαση, πάντοτε δωρεάν**. Η συνδρομή παρέχεται υπό τον όρο ότι η ανάγκη του προσώπου για τη συνδρομή αυτή γνωστοποιείται στη σιδηροδρομική επιχείρηση, στον υπεύθυνο σταθμού, στον πωλητή ή στον ταξιδιωτικό πράκτορα από τον οποίο αγοράστηκε το εισιτήριο, **τουλάχιστον 48 ώρες πριν από τη στιγμή που απαιτείται η συνδρομή**. Το άτομο με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα πρέπει να παρουσιαστεί στο καθορισμένο σημείο

- **την καθορισμένη ώρα (από τη σιδηροδρομική επιχείρηση ή το υπεύθυνο σταθμού που παρέχει βοήθεια) η οποία πρέπει να είναι τουλάχιστον 60 λεπτά πριν από τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης**

- **την ώρα κατά την οποία πρέπει να επιβιβασθούν όλοι οι επιβάτες, ή αν δεν έχει καθοριστεί ώρα, τουλάχιστον 30 λεπτά πριν από τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης ή από την ώρα κατά την οποία πρέπει να επιβιβασθούν οι επιβάτες.**

Δεν ισχύει κανένα **όριο αποζημίωσης σε περίπτωση ευθύνης της σιδηροδρομικής επιχείρησης** για απώλεια ή ζημία εξοπλισμού μετακίνησης: σε αυτήν την περίπτωση, η ευθύνη καλύπτει την ολική ή μερική απώλεια ή ζημία εξοπλισμού μετακίνησης ή άλλου ειδικού εξοπλισμού που χρησιμοποιείται από άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα.

4. Άλλα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών βάσει του κανονισμού

Επισκόπηση των **νέων δικαιωμάτων** βάσει του κανονισμού:

α) – Ενημέρωση

Από τον Δεκέμβριο του 2009, οι επιβάτες σιδηροδρομικών μεταφορών στην Ευρώπη πρέπει να ενημερώνονται πλήρως και με τον καταλληλότερο τρόπο. Ως εκ τούτου πρέπει να δίδεται ιδιαίτερη προσοχή στις ανάγκες των ατόμων με προβλήματα όρασης ή/και ακοής. Η ενημέρωση περιλαμβάνει:

Πληροφορίες προ του ταξιδιού:

- Ποιοι γενικοί όροι ισχύουν στο πλαίσιο της σύμβασης;
- Ποιο είναι το χρονικά συντομότερο ταξίδι και για ποιο ισχύει η χαμηλότερη χρέωση;
- Υπάρχουν διευκολύνσεις για τα άτομα με αναπηρία και με μειωμένη κινητικότητα, καθώς και για επιβάτες με ποδήλατα, κατά την επιβίβαση και την παραμονή τους επί της αμαξοστοιχίας;
- Υπάρχουν θέσεις για καπνίζοντες και μη καπνίζοντες, για επιβάτες πρώτης και δεύτερης θέσης, καθώς και θέσεις σε άμαξες κλινοθέσεων και κλινάμαξες;
- Θα υπάρξει διακοπή ή καθυστέρηση στο δρομολόγιο;
- Τι είδους υπηρεσίες παρέχονται επί της αμαξοστοιχίας;

- Πού και με ποιο τρόπο μπορούν οι επιβάτες να αναζητούν τις απολεσθείσες αποσκευές και να υποβάλλουν τα παράπονά τους;

Πληροφορίες στη διάρκεια του ταξιδιού:

- Ποιες υπηρεσίες παρέχονται επί της αμαξοστοιχίας;
- Ποιος είναι ο επόμενος σταθμός;
- Έχει το τρένο καθυστέρηση και, εάν είναι, πότε αναμένεται να αφιχθεί;
- Ποιες είναι οι κύριες ανταποκρίσεις που είναι διαθέσιμες;
- Τι πρέπει να λαμβάνεται υπόψη όσον αφορά τα θέματα ασφάλειας;

β) – Μεταφορά ποδηλάτων

Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις υποχρεούνται να παρέχουν τη δυνατότητα στους επιβάτες να μεταφέρουν τα **ποδήλατά** τους με όλες τις αμαξοστοιχίες, εφόσον είναι εύκολη η μετακίνησή τους, εάν το γεγονός δεν επηρεάζει αρνητικά τη συγκεκριμένη σιδηροδρομική υπηρεσία και αν ο συρμός μπορεί να τα δεχθεί.

γ) – Καθυστερήσεις και ματαιώσεις

Εάν προβλέπεται καθυστέρηση τουλάχιστον μιας ώρας, ο επιβάτης μπορεί να επιλέξει **αμέσως** μεταξύ:

(i) **Επιστροφής** του κομίστρου στο ακέραιο ή για το μέρος του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκε και για το μέρος που έχει ήδη πραγματοποιηθεί, εάν το ταξίδι δεν εξυπηρετεί πλέον το σκοπό του αρχικού ταξιδιωτικού σχεδίου του επιβάτη. Επιπλέον, στην περίπτωση αυτή ο επιβάτης δικαιούται δρομολόγιο επιστροφής, με την πρώτη ευκαιρία, στην αρχική αφετηρία.

(ii) **Συνέχισης του ταξιδιού ή επαναδρομολόγησης**, υπό συγκρίσιμες συνθήκες, προς τον τελικό προορισμό και με την πρώτη ευκαιρία ή προς τον τελικό προορισμό σε μεταγενέστερη ημερομηνία κατά την προαίρεση του επιβάτη.

Σε περίπτωση που ο επιβάτης συνεχίσει το ταξίδι του παρά την καθυστέρηση, δικαιούται **αποζημίωση**.

Η ελάχιστη αποζημίωση για καθυστερήσεις είναι:

25% του κομίστρου για καθυστέρηση 60 έως 119 λεπτών·

50% της τιμής του εισιτηρίου για καθυστέρηση 120 λεπτών και άνω.

Η αποζημίωση του κομίστρου καταβάλλεται εντός ενός μηνός από την υποβολή της αίτησης αποζημίωσης. Ο επιβάτης δεν δικαιούται αποζημίωση σε ορισμένες περιπτώσεις, π.χ. εάν η ματαιώση, η καθυστέρηση ή η απώλεια ανταπόκρισης οφείλονται σε περιστάσεις τις οποίες ο μεταφορέας δεν μπορούσε να αποφύγει, παρότι επέδειξε την προσήκουσα επιμέλεια που απαιτείτο στη συγκεκριμένη περίπτωση.

Η εταιρεία έχει την υποχρέωση να ενημερώνει τους ταξιδιώτες για καθυστερήσεις και ματαιώσεις δρομολογίων, αμέσως μόλις έχει στη διάθεσή της την πληροφορία αυτή.

Σε περίπτωση καθυστέρησης μιας ώρας και άνω, πρέπει να προσφέρονται στους επιβάτες δωρεάν **γεύματα και αναψυκτικά** ανάλογα με τον χρόνο αναμονής.

Επιπλέον, η σιδηροδρομική επιχείρηση πρέπει να προσφέρει **δωρεάν ξενοδοχείο ή άλλο κατάλυμα και μεταφορά μεταξύ του σιδηροδρομικού σταθμού και του καταλύματος**, σε περίπτωση που είναι απαραίτητη η παραμονή για μία ή περισσότερες νύκτες λόγω της καθυστέρησης.

Εάν η αμαξοστοιχία είναι ακινητοποιημένη εκτός σταθμού, η σιδηροδρομική επιχείρηση πρέπει να φροντίσει για τη **μεταφορά από την αμαξοστοιχία στο σιδηροδρομικό σταθμό, σε εναλλακτικό τόπο αναχώρησης ή στον τελικό προορισμό**, όταν και όπου αυτό είναι πρακτικά εφικτό.

Εάν το σιδηροδρομικό δρομολόγιο δεν μπορεί πλέον να συνεχιστεί, η εταιρεία πρέπει να οργανώσει το συντομότερο δυνατόν **εναλλακτικά δρομολόγια**.

δ) – Προκαταβολές

Εάν επιβάτης σκοτωθεί ή τραυματιστεί σε σιδηροδρομικό ατύχημα, η σιδηροδρομική επιχείρηση υποχρεούται, **εντός 15 ημερών, να προκαταβάλει τα ποσά** που απαιτούνται για την κάλυψη άμεσων αναγκών του θύματος ή των προσώπων που εξαρτώνται από αυτό - ποσά τα οποία ανέρχονται σε 21.000 ευρώ τουλάχιστον ανά επιβάτη σε περίπτωση θανάτου.

5. Παροχή δυνατότητας υποβολής παραπόνων στους επιβάτες σιδηροδρομικών γραμμών

Οι εταιρείες σιδηροδρόμων υποχρεούνται να συγκροτούν **μηχανισμό διεκπεραίωσης παραπόνων** για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που καλύπτει ο κανονισμός και να γνωστοποιούν ευρέως στους επιβάτες τους τρόπους επικοινωνίας και τη γλώσσα ή τις γλώσσες εργασίας του.

Εντός ενός μηνός, ο αρμόδιος απαντά αιτιολογημένα ή, σε δικαιολογημένες περιπτώσεις, ενημερώνει τον επιβάτη για την ημερομηνία εντός της οποίας μπορεί να αναμένει την απάντηση και η οποία δεν υπερβαίνει τους τρεις μήνες από την ημερομηνία του παραπόνου.

6. Εθνικοί εκτελεστικοί φορείς (ΕΕΦ)

Σε κάθε κράτος μέλος θα υπάρχει ένας ανεξάρτητος φορέας (ο «ΕΕΦ»), αρμόδιος για την εκτέλεση του κανονισμού, στον οποίο οι επιβάτες θα μπορούν να διαμαρτύρονται και ο οποίος θα διασφαλίζει ότι οι επιβάτες σιδηροδρομικών μεταφορών μπορούν να απολαύουν πλήρως των δικαιωμάτων που προβλέπονται από τον κανονισμό και θα παρακολουθεί τη συμμόρφωση των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων, των υπεύθυνων σιδηροδρομικών σταθμών και των πωλητών εισιτηρίων προς τις διατάξεις του, επιβάλλοντας ποινές, εάν κριθεί σκόπιμο.

7. Επέκταση σε εγχώριες και αστικές, προαστιακές και περιφερειακές σιδηροδρομικές μεταφορές των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των επιβατών που προβλέπονται στο πλαίσιο της σύμβασης COTIF για τις διεθνείς σιδηροδρομικές μεταφορές επιβατών.

- Η ενίσχυση των δικαιωμάτων των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών θα πρέπει να εδράζεται στο υφιστάμενο σύστημα διεθνούς δικαίου για το θέμα αυτό που περιλαμβάνεται στο προσάρτημα Α (CIV) της σύμβασης για τις διεθνείς σιδηροδρομικές μεταφορές (COTIF), της 9ης Μαΐου 1980, όπως τροποποιήθηκε με το πρωτόκολλο για την τροποποίηση της σύμβασης για τις διεθνείς σιδηροδρομικές μεταφορές, της 3^{ης} Ιουνίου 1999 (Πρωτόκολλο του 1999).

- Μάλιστα, εκτός από τις περιπτώσεις όπου τα κράτη μέλη αποφάσισαν να επιλέξουν τη χορήγηση παρεκκλίσεων, ο κανονισμός επεκτείνει το πεδίο εφαρμογής της παρούσας σύμβασης, η οποία κάνει αναφορά μόνο στις διεθνείς σιδηροδρομικές υπηρεσίες, στις εγχώριες και αστικές, προαστιακές και περιφερειακές υπηρεσίες επιβατικών σιδηροδρομικών μεταφορών, που παρέχονται από μία ή περισσότερες επιχειρήσεις που έχουν λάβει άδεια σύμφωνα με την οδηγία 95/18/ΕΚ.

- Βασικά⁸, οι γενικοί κανόνες και τα δικαιώματα και υποχρεώσεις των επιβατών που περιλαμβάνονται στη Σύμβαση COTIF και τα οποία αποτελούν το αντικείμενο αυτής της "επέκτασης" είναι τα εξής:

A. Κανόνες σχετικά με τις συνθήκες/τους γενικούς όρους αναφοράς (συμπεριλαμβανομένης της σύναψης και εκτέλεσης) της σύμβασης μεταφοράς

1.1 Γενικά

- Ορισμός της σύμβασης μεταφοράς και ορισμός του εισιτηρίου, ως τεκμηρίου, μέχρις αποδείξεως του αντιθέτου, της σύναψης και του περιεχομένου της σύμβασης.
- Εισιτήρια: μορφή και υποχρεωτικό περιεχόμενο, δυνατότητα μεταφοράς του εισιτηρίου, δυνατότητα έκδοσης εισιτηρίων με τη μορφή ηλεκτρονικής εγγραφής δεδομένων.
- Υποχρέωση προκαταβολής της υπηρεσίας μεταφοράς από τους επιβάτες και συνθήκες για την επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου.
- Υποχρέωση των επιβατών να έχουν στην κατοχή τους έγκυρο τίτλο μεταφοράς κατά τη διάρκεια του ταξιδιού και υποχρέωση να καταβάλλουν πρόστιμο σε περίπτωση παράλειψης να επιδείξουν ένα έγκυρο τίτλο μεταφοράς όταν τους ζητηθεί και διακοπή του ταξιδιού σε περίπτωση άρνησης καταβολής του προστίμου. Άλλες περιπτώσεις αποκλεισμού από μεταφορικές υπηρεσίες (δηλαδή, κίνδυνος για την ασφάλεια, ενόχληση άλλων επιβατών).
- Υποχρέωση των επιβατών να συμμορφώνονται με τις τελωνειακές και άλλες διοικητικές διατυπώσεις.
- Υποχρέωση της σιδηροδρομικής επιχείρησης να πιστοποιεί σχετικά με ακυρώσεις εισιτηρίων ή απώλειες ανταπόκρισης.

1.2 Όροι σχετικοί με τη μεταφορά χειραποσκευών, ζώων, αποσκευών και οχημάτων

- Κοινές διατάξεις αποδεκτές χειραποσκευές και ζώα, υποχρέωση μεταφοράς επικίνδυνων εμπορευμάτων σύμφωνα με τους κανόνες που αφορούν τη σιδηροδρομική μεταφορά επικίνδυνων εμπορευμάτων (RID).
- Δικαίωμα του μεταφορέα να εξετάζει τα αντικείμενα ή τα ζώα που μεταφέρονται και να επιβάλλει την πληρωμή των εξόδων επιθεώρησης στον επιβάτη σε περίπτωση μη τήρησης των συμβατικών όρων.
- Υποχρέωση των επιβατών να συμμορφώνονται με τις τελωνειακές και άλλες διοικητικές διατυπώσεις.
- Υποχρέωση του επιβάτη να εποπτεύει τις δικές του χειραποσκευές και ζώα.
- Αποστολή αποσκευών και υποχρέωση παροχής δελτίου αποσκευών, το οποίο αποτελεί τεκμήριο, μέχρις αποδείξεως του αντιθέτου, της υποχρέωσης μεταφοράς. Τεκμήριο ότι οι αποσκευές είναι σε καλή κατάσταση και ανταποκρίνονται στις ενδείξεις που εμφανίζονται στο δελτίο αποσκευών. Κανόνες για το υποχρεωτικό περιεχόμενο του δελτίου αποσκευών.
- Καταχώρηση αποσκευών κατά την επίδειξη/παρουσίαση έγκυρου εισιτηρίου. Υποχρέωση του επιβάτη να πληρώσει κατά τη στιγμή της καταχώρησης το τίμημα για τη μεταφορά των αποσκευών. Υποχρέωση του επιβάτη να αναγράφει σε κάθε αποσκευή το όνομα και τη διεύθυνσή του καθώς και τον τόπο προορισμού. Δικαίωμα του επιβάτη για τη διάθεση των αποσκευών με την επίδειξη του δελτίου αποσκευών. Ο κάτοχος του δελτίου αποσκευών μπορεί να αρνηθεί την παραλαβή των αποσκευών, εάν ο μεταφορέας δεν συμμορφωθεί με το αίτημά του να διεξαγάγει εξέταση των αποσκευών με σκοπό να διαπιστωθεί η υποτιθέμενη ζημία.

⁸ Η περίληψη/«κατάλογος» που παρέχεται δεν είναι ούτε εξαντλητική, ούτε πλήρης. Γίνεται αναφορά στο παράρτημα I του κανονισμού 1371/2007.

- Μεταφορά οχημάτων: Οι συμβατικές υποχρεώσεις σχετικά με τη μεταφορά οχημάτων πρέπει να διαπιστώνονται με δελτίο μεταφοράς που παραδίδεται στον επιβάτη. Υποχρεωτικό περιεχόμενο του δελτίου μεταφοράς.

B. Κανόνες για: 1. την ευθύνη της σιδηροδρομικής επιχείρησης για: α) το θάνατο ή σωματικές βλάβες επιβατών, β) καθυστερήσεις, ακυρώσεις, χαμένες ανταποκρίσεις, γ) ζημιές σε χειραποσκευές, ζώα, αποσκευές και οχήματα. **2. διεκδίκηση δικαιωμάτων από τον επιβάτη,** **3. σχέσεις μεταξύ μεταφορέων.**

1. Ευθύνη σιδηροδρομικής επιχείρησης

α) Ευθύνη σε περίπτωση θανάτου και τραυματισμού επιβατών

- Ο μεταφορέας είναι υπεύθυνος για τη ζημία που απορρέει εκ του θανάτου, των τραυματισμών ή οποιασδήποτε άλλης προσβολής της φυσικής ή ψυχικής ακεραιότητας του επιβάτη, η οποία προκλήθηκε από ατύχημα σχετικό με τη σιδηροδρομική εκμετάλλευση το οποίο επήλθε ενώ ο επιβάτης παραμένει εντός των σιδηροδρομικών οχημάτων, εισέρχεται ή εξέρχεται από αυτά, οποιαδήποτε και αν είναι η χρησιμοποιούμενη σιδηροδρομική υποδομή.

- Ο μεταφορέας απαλλάσσεται από αυτή την ευθύνη:

(α) εάν το ατύχημα προκλήθηκε από εξωτερικές προς τη σιδηροδρομική εκμετάλλευση περιστάσεις που ο μεταφορέας δεν μπορούσε να αποφύγει και τις συνέπειες των οποίων δεν μπορούσε να αποτρέψει, παρά την απαιτούμενη επιμέλεια σύμφωνα με τις ιδιαιτερότητες της περίπτωσης, Άλλη επιχείρηση που χρησιμοποιεί την ίδια σιδηροδρομική υποδομή δεν θεωρείται τρίτος.

(β) εφόσον το ατύχημα οφείλεται σε σφάλμα του επιβάτη,

- Όταν μεταφορά που αποτελεί αντικείμενο ενιαίας σύμβασης μεταφοράς πραγματοποιείται από διαδοχικούς μεταφορείς, σε περίπτωση θανάτου και τραυματισμών επιβατών, υπεύθυνος είναι ο μεταφορέας στον οποίο, σύμφωνα με τη σύμβαση μεταφοράς, ανήκε η παροχή υπηρεσίας μεταφοράς κατά τη διάρκεια της οποίας προκλήθηκε το ατύχημα.

- Σε περίπτωση θανάτου του επιβάτη, η αποζημίωση περιλαμβάνει τα αναγκαία έξοδα που συνεπάγεται ο θάνατος, κυρίως αυτά της μεταφοράς της σορού και της κηδείας.

- Εάν, από το θάνατο του επιβάτη, τα πρόσωπα προς τα οποία είχε ή θα είχε στο μέλλον υποχρέωση διατροφής, βάσει του νόμου, στερούνται της στήριξής τους, αυτά πρέπει επίσης να αποζημιωθούν για την απώλεια αυτή.

- Σε περίπτωση τραυματισμών ή οποιασδήποτε άλλης προσβολής της φυσικής ή ψυχικής ακεραιότητας του επιβάτη, η αποζημίωση περιλαμβάνει:

(α) τα αναγκαία έξοδα, ιδίως αυτά της θεραπείας και μεταφοράς·

(β) την αποκατάσταση της οικονομικής ζημίας που προκλήθηκε είτε από την ολική ή μερική ανικανότητα προς εργασία, είτε από την αύξηση των αναγκών.

- Το ύψος της αποζημίωσης που χορηγείται, καθορίζεται σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο. Ωστόσο, το ανώτατο όριο ανά επιβάτη ορίζεται σε 175000 λογιστικές μονάδες, σε περίπτωση που το εθνικό δίκαιο προβλέπει ανώτατο όριο μικρότερου ύψους.

β) Ευθύνη σε περίπτωση κατάργησης, καθυστέρησης ή απώλειας ανταπόκρισης

- Ο μεταφορέας είναι υπεύθυνος έναντι του επιβάτη για τη ζημία που προκύπτει από το

γεγονός ότι, λόγω της κατάργησης, της καθυστέρησης ή της απώλειας ανταπόκρισης, το ταξίδι δεν μπορεί να συνεχιστεί την ίδια μέρα.

- Η αποζημίωση περιλαμβάνει τα εύλογα έξοδα καταλύματος καθώς και τα εύλογα έξοδα που προκύπτουν από την ειδοποίηση των προσώπων που αναμένουν τον επιβάτη.

- Ο μεταφορέας απαλλάσσεται της ευθύνης αυτής, όταν η κατάργηση, η καθυστέρηση ή η απώλεια ανταπόκρισης οφείλονται σε μία από τις παρακάτω αιτίες:

(α) περιστάσεις εξωτερικές προς τη σιδηροδρομική εκμετάλλευση που ο μεταφορέας, δεν μπορούσε να αποφύγει και τις συνέπειες των οποίων δεν μπορούσε να αποτρέψει, παρά την απαραίτητη επιμέλεια σύμφωνα με τις ιδιαιτερότητες της περίπτωσης,

(β) σφάλμα του επιβάτη ή

γ) Ευθύνη σε περίπτωση ζημιών σε χειραποσκευές, ζώα, αποσκευές, οχήματα

- Σε περίπτωση θανάτου και τραυματισμών επιβατών ο μεταφορέας είναι, επιπλέον, υπεύθυνος για τη ζημία που απορρέει από την ολική ή μερική απώλεια ή τη βλάβη αντικειμένων που ο επιβάτης είχε, είτε επάνω του, είτε μαζί του ως χειραποσκευές. Σε αυτή την περίπτωση, αποζημίωση μέχρι του ορίου των 1 400 λογιστικών μονάδων ανά επιβάτη παρέχεται από το μεταφορέα.

- Ωστόσο, ο μεταφορέας δεν ευθύνεται για τη ζημία που απορρέει από την ολική ή μερική απώλεια ή τη βλάβη αντικειμένων, χειραποσκευών ή ζώων, η εποπτεία των οποίων ανήκει στον επιβάτη, παρά μόνον εάν η βλάβη αυτή προκλήθηκε από σφάλμα του μεταφορέα.

- Ο μεταφορέας είναι υπεύθυνος για τη ζημία που απορρέει από την ολική ή μερική απώλεια ή τη βλάβη αποσκευών.

- Ο μεταφορέας απαλλάσσεται αυτής της ευθύνης στο μέτρο που η απώλεια, η βλάβη ή η καθυστέρηση παράδοσης είχε ως αιτία σφάλμα του επιβάτη και στο μέτρο που η απώλεια ή η βλάβη προκύπτει από ειδικούς κινδύνους συναφείς με ένα ή περισσότερα από τα παρακάτω γεγονότα:

(α) απουσία ή ελαττωματικότητα της συσκευασίας·

(β) ειδική φύση των αποσκευών·

(γ) αποστολή ως αποσκευών αντικειμένων που εξαιρούνται από τη μεταφορά.

- Όταν μεταφορά η οποία αποτελεί αντικείμενο ενιαίας σύμβασης μεταφοράς πραγματοποιείται από πολλούς διαδοχικούς μεταφορείς, κάθε μεταφορέας, αναλαμβάνοντας τις αποσκευές με το δελτίο αποσκευών ή το όχημα με το δελτίο μεταφοράς, ευθύνεται για την εκτέλεση της μεταφοράς επί της συνολικής διαδρομής έως την παράδοση.

- Όταν ο μεταφορέας ανέθεσε, καθ' ολοκληρίαν ή εν μέρει, την εκτέλεση της μεταφοράς σε έναν υποκαθιστόντα μεταφορέα, ο μεταφορέας παραμένει υπεύθυνος για το σύνολο της μεταφοράς.

- Σε περίπτωση ολικής ή μερικής απώλειας αποσκευών, ο μεταφορέας πρέπει να καταβάλει, αποκλεισμένης οποιασδήποτε άλλης αποζημίωσης:

(α) εάν το ποσό της ζημίας αποδεικνύεται, αποζημίωση ίση με αυτό το ποσό χωρίς αυτό να ξεπερνά ωστόσο 80 λογιστικές μονάδες ανά χιλιόγραμμο ελλείποντος μικτού βάρους ή 1200 λογιστικές μονάδες ανά δέμα αποσκευών,

(β) εάν το ποσό της ζημίας δεν αποδεικνύεται, εφάπαξ αποζημίωση 20 λογιστικών μονάδων ανά χιλιόγραμμο ελλείποντος μικτού βάρους ή 300 λογιστικών μονάδων ανά δέμα αποσκευών,

- Σε περίπτωση βλάβης αποσκευών, ο μεταφορέας οφείλει να καταβάλει, αποζημίωση ίση με την απώλεια της αξίας των αποσκευών.

- Σε περίπτωση καθυστέρησης παράδοσης αποσκευών, ο μεταφορέας πρέπει να καταβάλει, ανά αδιαίρετη περίοδο είκοσι τεσσάρων ωρών υπολογιζόμενης από το αίτημα παράδοσης, αλλά με ανώτατο όριο δεκατεσσάρων ημερών:

(α) αποζημίωση ίση με το ύψος της ζημίας που αποδεικνύεται από τον επιβάτη έως κατά μέγιστο όριο 0,80 λογιστικές μονάδες ανά χιλιόγραμμο μικτού βάρους των αποσκευών ή 14 λογιστικές μονάδες ανά δέμα αποσκευών, που παραδόθηκαν με καθυστέρηση,

(β) αν ο επιβάτης δεν μπορεί να παράσχει αποδεικτικά στοιχεία της απώλειας ή ζημίας, η αποζημίωση θα ισούται με 0,14 λογιστικές μονάδες ανά χιλιόγραμμο μεικτού βάρους των αποσκευών ή 2,80 λογιστικές μονάδες ανά δέμα αποσκευών.

- Καθυστερήσεις στην φόρτωση ενός οχήματος, ολική ή μερική απώλεια του οχήματος: σε περίπτωση καθυστέρησης κατά τη φόρτωση ή την παράδοση ενός οχήματος για λόγους που βαρύνουν τον μεταφορέα, ο μεταφορέας καταβάλλει αποζημίωση που δεν υπερβαίνει το ύψος του κομίστρου.

- Εάν ο δικαιούχος παραιτείται της συμβάσεως μεταφοράς, σε περίπτωση καθυστέρησης κατά τη φόρτωση για λόγους που βαρύνουν τον μεταφορέα, το κόμιστρο επιστρέφεται στον δικαιούχο.

- Σε περίπτωση ολικής ή μερικής απώλειας οχήματος, η αποζημίωση που πρέπει να καταβληθεί στον επιβάτη υπολογίζεται σύμφωνα με τη συνήθη αξία του οχήματος, αλλά με ανώτατο όριο τις 8 000 λογιστικές μονάδες.

2. Διεκδίκηση των δικαιωμάτων από τον επιβάτη: αξιώσεις και δικαίωμα αγωγής

- **Διαπίστωση μερικής απώλειας ή βλάβης:** Όταν η μερική απώλεια ή βλάβη αντικειμένου που μεταφέρεται υπό τη φύλαξη του μεταφορέα (αποσκευές, οχήματα) ανακαλύπτεται ή τεκμαίρεται, ο μεταφορέας πρέπει να συντάξει χωρίς καθυστέρηση και εάν είναι δυνατόν παρουσία του επιβάτη, έκθεση που να αναφέρει την κατάσταση του αντικειμένου, την έκταση της απώλειας ή της ζημίας, την αιτία της και τη στιγμή κατά την οποία αυτή έλαβε χώρα. Ένα αντίγραφο του πρωτοκόλλου διαπίστωσης πρέπει να δίδεται δωρεάν στον δικαιούχο.

Διοικητικές αιτήσεις: κατά κανόνα, οι διοικητικές αιτήσεις σχετικά με την ευθύνη του μεταφορέα σε περίπτωση θανάτου και τραυματισμού επιβατών πρέπει να απευθύνονται εγγράφως στο μεταφορέα κατά του οποίου δύναται να ασκηθεί η αγωγή.

Νομικές αγωγές: Κατά κανόνα, οι αγωγές που στηρίζονται στην ευθύνη του μεταφορέα σε περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού επιβατών δύναται να ασκηθούν μόνον κατά μεταφορέα στον οποίο, σύμφωνα με τη σύμβαση μεταφοράς, ανήκε η παροχή υπηρεσίας μεταφοράς κατά τη διάρκεια της οποίας προκλήθηκε το ατύχημα.

- Κατά κανόνα, οποιοδήποτε δικαίωμα άσκησης αγωγής που στηρίζεται στην ευθύνη του μεταφορέα σε περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού επιβατών αίρεται εάν το ατύχημα που συνέβη στον επιβάτη δεν γνωστοποιηθεί από το δικαιούχο, εντός δώδεκα μηνών αφότου έλαβε γνώση της ζημίας, σε έναν από τους μεταφορείς στους οποίους μπορεί να απευθυνθεί διοικητική αίτηση.

- Οι αξιώσεις περί αποζημιώσεων που στηρίζονται στην ευθύνη του μεταφορέα σε περίπτωση θανάτου και τραυματισμών επιβατών παραγράφονται:

(α) για τον επιβάτη, τρία έτη μετά την επόμενη ημέρα του ατυχήματος·
(β) για τους άλλους δικαιούχους, τρία έτη από την επόμενη ημέρα από το θάνατο επιβάτη, χωρίς ωστόσο η προθεσμία αυτή να μπορεί να υπερβεί τα πέντε έτη από την επόμενη ημέρα του ατυχήματος. Άλλως, η αναστολή και η διακοπή της παραγραφής διέπονται από το εθνικό δίκαιο.

3. Σχέσεις των μεταφορέων μεταξύ τους

- Κάθε μεταφορέας πρέπει να καταβάλει στους οικείους μεταφορείς το μερίδιο που τους αναλογεί επί του κομίστρου που εισέπραξε ή που θα έπρεπε να είχε εισπράξει.
- Ο μεταφορέας που κατέβαλε αποζημίωση έχει δικαίωμα άσκησης αγωγής κατά των μεταφορέων που συμμετείχαν στη μεταφορά. Ειδικότερα, όταν η ζημία προκλήθηκε από πολλούς μεταφορείς, καθένας από αυτούς έχει ευθύνη για την απώλεια ή ζημία που προκάλεσε. Εάν η διάκριση είναι αδύνατη, η αποζημίωση κατανέμεται μεταξύ των μεταφορέων.

Περισσότερες πληροφορίες

Περισσότερες πληροφορίες για τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρόμων διατίθενται στη διεύθυνση: http://ec.europa.eu/transport/passengers/rail/rail_en.htm