

Prawa pasażerów kolei po zmianie

12.09.2023

Nowe zasady wypłacania odszkodowań za opóźniony pociąg i regulacje dotyczące sprzedaży wspólnych biletów przez przewoźników, polepszenie sytuacji podróżnych z niepełnosprawnościami oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się, zmiany w zasadach oferowania usługi przewozu rowerów – to tylko niektóre istotne zmiany wprowadzone nowym rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej dotyczącym praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym. Nowelizacja obowiązuje od 7 czerwca 2023 r.

7 czerwca 2023 r. zmieniły się w całej Unii Europejskiej zasady ochrony praw pasażerów w transporcie kolejowym.

Dotychczasowy, pierwszy w historii unijnego prawodawstwa tak kompleksowy akt prawny regulujący prawa i obowiązki

pasażerów, tj. rozporządzenie (WE) nr 1371/2007^[1] został

zastąpiony wersją przekształconą z dnia 29 kwietnia 2021 r.^[2]

Dotychczasowe regulacje obowiązujące od 2009 r. wymagały rewizji z kilku powodów. Przede wszystkim rozporządzenie 1371/2007 obowiązywało, poza kilkoma zmianami, od ponad 14 lat. W trakcie stosowania tego aktu zarówno przedsiębiorstwa kolejowe, organy właściwe w sprawach nadzoru nad przepisami tego rozporządzenia, jak również sądy rozpatrujące sprawy sporne, wskazywały wątpliwości interpretacyjne. Jak wskazano w jednym z raportów, możliwość przyjmowania przez państwa

członkowskie bezterminowych oraz ograniczonych czasowo zwolnień ze stosowania wybranych przepisów tego aktu prawnego sprawiła, że w skali Unii Europejskiej, powstała swoista mozaika uprawnień pasażerów. Akt prawny, którego celem było ujednoczenie standardów ochrony praw pasażerów na poziomie Unii Europejskiej, stał się więc źródłem dodatkowych wątpliwości. Państwa członkowskie chętnie korzystały z możliwości zwolnień, co bez wątpienia było uciążliwe z perspektywy pasażerów. W praktyce oznaczało to bowiem konieczność każdorazowej weryfikacji jaki zakres uprawnień przysługuje podróżnym w każdym z państw Unii Europejskiej. Dodatkowo często występował podział praw na połączenia o charakterze międzynarodowym i dalekobieżnym, miejskim, podmiejskim i regionalnym. Kolejnymi argumentami przemawiającymi za koniecznością nowelizacji przepisów rozporządzenia 1371/2007 był postęp techniczny oraz rozwój oferty pasażerskiej. Nie bez znaczenia pozostały również wątpliwości podnoszone przez przedsiębiorstwa kolejowe, przede wszystkim pasażerskich przewoźników kolejowych, w zakresie zasad odpowiedzialności tych podmiotów za opóźnienia połączeń w przypadku wystąpienia zdarzeń spowodowanych siłą wyższą. Tego typu sprawa była przedmiotem orzeczenia Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej^[3]. Jak orzekł Trybunał, pasażerowie mają prawo do częściowego zwrotu ceny biletu kolejowego w razie znacznego opóźnienia, nawet gdy opóźnienie spowodowane jest działaniem siły wyższej. Trybunał stwierdził, że przewoźnik nie może, w celu uwolnienia się od obowiązku zwrotu ceny biletu, powoływać się na przepisy prawa międzynarodowego zwalniające go, w razie działania siły wyższej, z obowiązku naprawienia szkody spowodowanej opóźnieniem^[4]. Rewizja przepisów rozporządzenia 1371/2007 stworzyła więc możliwość zmiany reguł odpowiedzialności przedsiębiorstw kolejowych w tego typu przypadkach. Co istotne, w ramach tej nowelizacji nowe obowiązki powierzono nie tylko pasażerskim przewoźnikom kolejowym, lecz także zarządcom infrastruktury, zarządcom dworców, sprzedawcom biletów oraz operatorom turystycznym.

KATALOG NAJWAŻNIEJSZYCH ZMIAN

Najistotniejsze zmiany wynikające z nowych przepisów rozporządzenia 1371/2007 można podzielić na kilka kategorii:

- doprecyzowanie zasad odpowiedzialności przewoźników kolejowych oraz możliwości jej wyłączenia w związku z opóźnieniami pociągów oraz utratę lub odwołanie połączeń – wprowadzenie klauzuli siły wyższej,
- skrócenie okresu, w którym powinno nastąpić zgłoszenie potrzeby asysty dla osoby z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się,
- wprowadzenie obowiązkowych szkoleń dla personelu kolejowego w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami i o ograniczonej możliwości poruszania się,
- wzmocnienie uprawnień związanych z przewozem rowerów,
- modyfikacja zasad sprzedaży wspólnych biletów oraz odpowiedzialności przedsiębiorstw kolejowych w związku z ich honorowaniem,
- doprecyzowanie praw pasażerów w razie wypadku, który miał miejsce podczas korzystania z usług kolejowych i którego wynikiem jest śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia lub utrata albo uszkodzenie bagażu,
- modyfikacja zasad rozpatrywania skarg.

KOLEJ BARDZIEJ DOSTĘPNA

Rozporządzenie wprowadzono istotne zmiany dotyczące zasad zgłaszania potrzeby pomocy podczas podróży przez osoby z niepełnosprawnościami oraz o ograniczonej możliwości poruszania się. Do tej pory obowiązywało zgłoszenie z minimum 48-godzinnym wyprzedzeniem, co było wielokrotnie kwestionowane przez pasażerów, przede wszystkim w

kontekście prawa do mobilności oraz możliwości spontanicznych podróży. Zgodnie ze znowelizowanymi przepisami czas na zgłoszenie potrzeby pomocy w podróży został zmieniony do maksymalnie 36 godzin przed odjazdem pociągu. Okres przejściowy, w którym możliwe będzie stosowanie wydłużonego czasu zgłoszenia asysty, potrwa maksymalnie do 30 czerwca 2026 roku. Polska nie zdecydowała się na taki okres przejściowy i przyjęła rozwiązanie bardziej korzystne dla tej grupy podróżnych. Obowiązującym od 7 czerwca 2023 r. okresem zgłoszenia potrzeby asysty są więc 24 godziny.

Istotną zmianą w zakresie prawnych wymagań dotyczących dostępności transportu kolejowego dla osób z niepełnosprawnością jest także wprowadzenie obowiązku szkoleń pracowników przedsiębiorstw kolejowych w zakresie obsługi oraz komunikacji z osobami z niepełnosprawnością. Takie wstępne szkolenia są obowiązkowe dla nowych pracowników, a ponadto powinni nimi być objęci, w ramach szkoleń okresowych, wszyscy pracownicy bezpośrednio obsługujący osoby z niepełnosprawnościami oraz o ograniczonej możliwości poruszania się.

WSPÓLNY BILET I ROWERY

Nowe rozporządzenie nakłada na przedsiębiorstwa kolejowe obowiązek oferowania na swoje połączenia biletów bezpośrednich (definiowanych jako wspólne bilety), z zastrzeżeniem, że przedsiębiorstwa kolejowe powinny współpracować ze sobą w celu oferowania wspólnych biletów na podróże z przesiadkami obejmujące połączenia więcej niż jednego przewoźnika. W tym zakresie wprowadzono również nowy, dodatkowy wymiar odszkodowania w przypadku utraty połączenia objętego wspólnym biletem. W przypadku gdy bilet lub bilety zostały zakupione w ramach jednej transakcji handlowej i przedsiębiorstwo prowadzące sprzedaż biletów lub organizator turystyki połączył bilety z własnej inicjatywy, przedsiębiorstwo prowadzące sprzedaż biletów lub organizator turystyki, który sprzedał bilet lub bilety, odpowiada za zwrot całkowitej kwoty zapłaconej w tej transakcji za ten bilet lub te

bilety oraz za wypłatę odszkodowania w wysokości równoważnej 75% tej kwoty, w przypadku gdy pasażer utraci kolejne połączenie lub połączenia.

Nowe przepisy przewidują, że zamawiając nowy tabor lub zlecając jego istotną modernizację przedsiębiorstwa kolejowe mają uwzględnić obowiązek zapewnienia w nim miejsc do przewozu rowerów. Wówczas każdy pociąg zestawiony z takiego taboru powinien mieć minimum 4 miejsca na rowery. Jednak dla miejskich, podmiejskich, regionalnych i międzynarodowych usług kolejowych obowiązek ten wejdzie w życie od 7 czerwca 2025 r.

OPÓŹNIENIE POCIĄGU A SIŁA WYŻSZA

Przewoźnicy kolejowi (w Polsce dotyczy to tylko połączeń dalekobieżnych) nadal zobowiązani są do wypłaty rekompensaty 25% ceny biletu w przypadku przyjazdu do stacji docelowej z opóźnieniem 60-119 min i 50% w przypadku opóźnienia pociągu 120 min i więcej. Jednak nowelizacja umożliwia przewoźnikowi niewypłacenie odszkodowania, jeśli opóźnienie spowodowane jest siłą wyższą, wyłączną winą podróżnego lub osoby trzeciej. Na gruncie przepisów siła wyższa jest rozumiana jako nadzwyczajne okoliczności niezwiązane z ruchem kolei, takie jak ekstremalne warunki pogodowe, poważne katastrofy naturalne lub poważne kryzysy w dziedzinie zdrowia publicznego, których przedsiębiorstwo kolejowe mimo zastosowania wymaganej w danych okolicznościach staranności nie było w stanie uniknąć ani których skutkom nie mogło zapobiec. Są to rozwiązania podobne do obowiązujących np. w transporcie lotniczym.

MOŻLIWE WYŁĄCZENIA OBOWIĄZYWANIA NOWYCH PRZEPISÓW

Nowe rozporządzenie unijne, podobnie jak poprzednie, przewiduje możliwość wprowadzenia przez państwa członkowskie wyłączeń ze stosowania jego wybranych przepisów w odniesieniu do niektórych rodzajów przewozów. Takie ograniczenia dla naszego kraju zapisano w art. 3a ustawy

o transporcie kolejowym (w brzmieniu obowiązującym od 7 czerwca 2023 r.). Wyłączenia dla pasażerów pociągów miejskich, podmiejskich, regionalnych i międzynarodowych do stacji poza Unią Europejską nie dotyczą jednakże kwestii:

- zasad zawierania umów przewozu, przekazywania informacji o przewozach i dostępności biletów,
- odpowiedzialności przedsiębiorstw kolejowych wobec pasażerów oraz za ich bagaż,
- niedyskryminujących warunków umów i taryf,
- zwrotu kosztów biletu oraz zmiany trasy w przypadku zakłóceń w przewozie,
- prawa przewozu, informacji oraz warunków pomocy osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się,
- bezpieczeństwa pasażerów, rozpatrywania skarg oraz monitorowania norm jakości usług.

PREZES UTK ORGANEM WŁAŚCIWYM W SPRAWACH ROZPORZĄDZENIA 2021/782

Niezależnie od wprowadzanych zmian, tak samo jak w przypadku poprzedniego rozporządzenia dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym, Prezes UTK został wyznaczony przez polskiego ustawodawcę jako organ do sprawowania nadzoru nad przestrzeganiem przepisów rozporządzenia 2021/782/UE oraz odpowiedzialny za ich egzekwowanie. Pasażerowie mogą kierować skargi dotyczące znowelizowanego aktu prawnego na dotychczasowych zasadach.

Prezes UTK, jeszcze przed wejściem w życie nowych przepisów, podjął właściwe przygotowania przedsiębiorców kolejowych do wdrożenia znowelizowanych praw i obowiązków pasażerów kolei. W Akademii Bezpieczeństwa Kolejowego UTK zorganizował szkolenia dotyczące nowych przepisów. W trakcie spotkań z podmiotami kolejowymi omawiano m.in. najważniejsze zmiany i etapy wdrożenia nowego aktu prawnego

oraz monitorowano stan przygotowań do wejścia w życie nowych realiów prawnych.

W ramach nadzoru nad przestrzeganiem praw pasażerów Prezes UTK rozpoczął weryfikację dostosowania się przewoźników do zmian wynikających z nowego rozporządzenia, w tym aktualizacji informacji dla podróżnych publikowanych na ich stronach internetowych, w pociągach oraz na stacjach. Monitorowany jest również sposób rozpatrywania skarg i reklamacji pasażerów, przede wszystkim w zakresie zmodyfikowanych zasad odpowiedzialności przewoźników za opóźnienia pociągów.

Artykuł autorstwa dr. inż. Ignacego Góry Prezesa Urzędu Transportu Kolejowego oraz dr. Karola Kłosowskiego Dyrektora Departamentu Przewozów Pasażerskich UTK ukazał się w magazynie "Rynek Kolejowy" nr 7-8/2023 r.

[1] Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (tekst jedn.: Dz. Urz. UE L nr 315 z 03.12.2007 r. ze zm.).

[2] Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (tekst jedn.: Dz. Urz. UE L nr 172 z 17.05.2021 r.).

[3] Wyrok Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej z dnia 26 września 2013 r. w sprawie C-509/11 ÖBB-Personenverkehr AG.

[4] Szerzej w tym zakresie K. Kłosowski, Siła wyższa nie wyłącza prawa do częściowego zwrotu ceny biletu. Glosa do wyroku TSUE z 26 września 2013 r. w sprawie C-509/11 ÖBB-Personenverkehr AG, internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny 2014, nr 7(3), s. 112 i n.