

Streszczenie praw pasażerów podróżujących autobusem lub autokarem¹

Rozporządzenie (UE) nr 181/2011 (zwane dalej „rozporządzeniem”) wejdzie w życie w dniu 1 marca 2013 r.

Określono w nim minimalny zestaw praw pasażerów podróżujących autobusem lub autokarem na terenie Unii Europejskiej.

Zasadniczo rozporządzenie ma zastosowanie do „usług regularnych” (innymi słowy usług polegających na przewozie osób autobusem lub autokarem w określonych odstępach czasu i na określonych trasach, przy czym pasażerowie są zabierani z określonych z góry przystanków i dowożeni na z góry określone przystanki) dla nieokreślonych kategorii pasażerów, w przypadku gdy miejsce, w którym pasażerowie wchodzą na pokład pojazdu lub w którym opuszczają pokład pojazdu, znajduje się na terytorium państwa członkowskiego².

Następujące prawa podstawowe będą mieć zastosowanie do wszystkich usług regularnych, niezależnie od zaplanowanej długości trasy:

- niedyskryminacyjne warunki transportu;
- dostęp osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej do transportu bez dodatkowych kosztów oraz odszkodowanie finansowe za utratę lub uszkodzenie ich sprzętu służącego do poruszania się;
- minimalne zasady udzielania wszystkim pasażerom informacji dotyczących podróży przed rozpoczęciem podróży i w trakcie jej trwania, a także udzielania informacji ogólnych na temat ich praw;
- mechanizm rozpatrywania skarg przez przewoźników dostępny dla wszystkich pasażerów;

¹ Streszczenie opracowane zgodnie z art. 25 ust. 2 rozporządzenia (UE) nr 181/2011 dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 [Dz.U. L 55 z 28.2.2011, s. 1]. Niniejsze streszczenie nie jest prawnie wiążące.

² Ponadto niektóre prawa mają również zastosowanie do tzw. „usług okazjonalnych”, w przypadku których grupa pasażerów jest utworzona z inicjatywy zleceniodawcy lub samego przewoźnika, pod warunkiem że miejsce, w którym pasażerowie wchodzą na pokład pojazdu lub w którym opuszczają pokład pojazdu, znajduje się na terytorium państwa członkowskiego:

- a) niedyskryminacyjne warunki transportu;
- b) zapewnienie biletów (elektronicznych) lub jakichkolwiek innych dokumentów uprawniających do transportu;
- c) odszkodowanie i pomoc w przypadku śmierci, obrażeń, utraty lub uszkodzenia bagażu spowodowanych wypadkami;
- d) odszkodowanie finansowe za utratę lub uszkodzenie sprzętu służącego do poruszania się pasażerów niepełnosprawnych i pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej

- niezależne organy krajowe w każdym państwie członkowskim, które będą egzekwować stosowanie rozporządzenia i które mogą, w razie potrzeby, nakładać kary.

Ponadto następujące prawa mają zastosowanie do usług regularnych, jeżeli zaplanowana długość trasy jest równa lub przekracza 250 km (zwanymi dalej „usługami regularnymi na trasach dalekobieżnych”):

- zapewnienie biletów (elektronicznych) lub jakichkolwiek innych dokumentów uprawniających do transportu;
- odszkodowanie i pomoc w przypadku śmierci, obrażeń, utraty lub uszkodzenia bagażu spowodowanych wypadkami;
- informacje w przypadku odwołania usługi lub opóźnienia odjazdu;
- prawo do pełnego zwrotu kosztów biletów lub umożliwienia zmiany trasy podróży w przypadku odwołania lub dużego opóźnienia;
- odpowiednia pomoc w przypadku odwołania lub dużego opóźnienia (stosuje się tylko wtedy, gdy planowany czas podróży przekracza 3 godziny);
- odszkodowanie do 50 % ceny biletu, jeżeli przewoźnik nie zaoferuje pasażerowi wyboru między zwrotem kosztów biletu a zmianą trasy podróży w przypadku odwołania lub dużego opóźnienia;
- szczególna pomoc bez dodatkowych kosztów dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej zarówno w terminalach autobusowych, jak i na pokładzie.

Państwa członkowskie mogą jednak, na przejrzystych i niedyskryminacyjnych zasadach, wyłączyć z zakresu stosowania tych praw dodatkowych jedynie regularne usługi krajowe na okres nie dłuższy niż cztery lata, który może zostać jednokrotnie przedłużony (czyli maksymalnie 8 lat).

Wreszcie państwa członkowskie mogą, na przejrzystych i niedyskryminacyjnych zasadach, wyłączyć z zakresu stosowania całego rozporządzenia na okres nie dłuższy niż cztery lata, który może zostać jednokrotnie przedłużony (czyli maksymalnie 8 lat), te usługi regularne, w przypadku których istotna część usługi (w tym co najmniej jeden planowany przystanek) ma miejsce poza terytorium Unii Europejskiej.

Przegląd praw pasażerów podróżujących autobusem lub autokarem

1) Prawo do niedyskryminacyjnych warunków transportu

Każda osoba ma prawo do tego, aby nie być dyskryminowaną, bezpośrednio lub pośrednio, ze względu na swoją przynależność państwową lub miejsce prowadzenia działalności przez

przewoźnika lub sprzedawcę biletów w Unii przy zakupie biletów na usługi autobusowego lub autokarowego transportu pasażerskiego.

W przypadku usług regularnych na trasach dalekobieżnych przewoźnik wystawia pasażerowi bilet (może być także wystawiony w formie elektronicznej), chyba że inne dokumenty uprawniają do transportu.

2) Prawo do informacji

Wszyscy pasażerowie podróżujący autobusem lub autokarem w ramach usług regularnych mają prawo do odpowiednich informacji podczas całej podróży. Prawo to obejmuje prawo do otrzymania informacji na temat praw pasażerów oraz danych kontaktowych krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów.

Wszystkie istotne informacje ogólne oraz warunki przewozu udostępniane są w formatach dostępnych dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej (np. dużym drukiem, prostym językiem, pismem Braille'a, w formacie audio).

Ponadto w przypadku odwołania lub opóźnienia rozpoczęcia usługi regularnej na trasie dalekobieżnej przewoźnik lub, w stosownych przypadkach, podmiot zarządzający terminalem, jak najszybciej, a w każdym razie nie później niż 30 minut po planowanym czasie rozpoczęcia podróży, informuje pasażerów rozpoczynających podróż z terminalu o sytuacji oraz o przypuszczalnym czasie rozpoczęcia podróży, gdy tylko taka informacja będzie dostępna. Jeżeli z powodu odwołania lub opóźnienia pasażerowie nie zdążą na połączenie, przewoźnik lub, w stosownych przypadkach, podmiot zarządzający terminalem podejmuje odpowiednie starania w celu poinformowania tych pasażerów o połączeniach alternatywnych. Jeżeli jest to możliwe, przewoźnik przekazuje pasażerom informacje również drogą elektroniczną, w przypadku gdy pasażerowie tego zażądali i podali przewoźnikowi niezbędne dane kontaktowe.

3) Prawo do odszkodowania i pomocy w razie wypadku

W przypadku usług regularnych na trasach dalekobieżnych pasażerowie uprawnieni są do odszkodowania w związku ze śmiercią, odniesieniem obrażeń, jak również utratą lub uszkodzeniem bagażu w następstwie wypadków związanych z korzystaniem z usług transportu autobusowego i autokarowego. Warunki i kwotę odszkodowania reguluje mające zastosowanie prawo krajowe, natomiast w rozporządzeniu określono jedynie niektóre kwoty minimalne określono. Przedmiotowe odszkodowanie finansowe nie jest automatyczne i należy się o nie ubiegać w sądach krajowych.

Ponadto przewoźnik zapewnia odpowiednią i proporcjonalną pomoc obejmującą natychmiastowe praktyczne potrzeby pasażerów korzystających z usług regularnych na trasach dalekobieżnych w następstwie wypadku. Pomoc ta obejmuje w razie konieczności zakwaterowanie, żywność, ubiór, transport i zapewnienie pierwszej pomocy.

4) Prawo do kontynuacji podróży, zmiany trasy podróży i zwrotu kosztów w przypadku odwołania lub dużego opóźnienia

W przypadku usług regularnych na trasach dalekobieżnych³, jeżeli liczba sprzedanych biletów przekracza liczbę dostępnych miejsc lub jeżeli przewoźnik z uzasadnionych względów spodziewa się, że usługa będzie odwołana lub odjazd będzie opóźniony o ponad 120 minut w stosunku do planowanego czasu rozpoczęcia podróży, pasażerowie mają prawo wyboru jednego z poniższych rozwiązań:

- zmiana trasy podróży do miejsca docelowego bez dodatkowych kosztów, w najwcześniejszym możliwym terminie i w porównywalnych warunkach, lub
- pełny zwrot ceny biletu w połączeniu, w odpowiednich przypadkach, z bezpłatną powrotną usługą przewozu do punktu rozpoczęcia podróży, określonego w umowie przewozu, w najwcześniejszym możliwym terminie.

Takie samo prawo do wyboru ma zastosowanie, jeżeli usługa jest odwołana lub odjazd z przystanku autobusowego jest opóźniony o ponad 120 minut.

Pasażer ma prawo do odszkodowania wynoszącego 50 % ceny biletu: jeżeli przewoźnik nie zaoferuje pasażerowi w wyżej wymienionej sytuacji zwrotu kosztów lub zmiany trasy podróży.

Przedmiotowe prawo do odszkodowania oraz ewentualnego zwrotu kosztów biletu nie uniemożliwia pasażerom dochodzenia przed sądami krajowymi odszkodowania zgodnie z przepisami krajowymi z tytułu szkód wynikających z odwołania lub opóźnienia usług regularnych.

Jeżeli autobus lub autokar zepsuje się w trakcie podróży, przewoźnik musi wysłać inny autobus lub autokar na miejsce, w którym doszło do awarii pierwszego autobusu lub autokaru, w celu kontynuowania usługi i przewiezienia pasażerów do miejsca przeznaczenia albo w celu przetransportowania ich do odpowiedniego miejsca oczekiwania lub terminalu, z którego możliwe będzie kontynuowanie podróży.

5) Prawo do pomocy w przypadku odwołania lub opóźnienia odjazdu

W przypadku usług regularnych na trasach dalekobieżnych trwających ponad trzy godziny, w sytuacji odwołania lub w następstwie ponad 90-minutowego opóźnienia pasażerowie uprawnieni są do otrzymania odpowiedniej pomocy, w tym przekąsek, posiłków i napojów a także, jeżeli to konieczne, zakwaterowania (przewoźnik może ograniczyć całkowity koszt zakwaterowania do 80 EUR za noc dla maksymalnie dwóch noclegów i nie jest zobowiązany do pokrycia kosztów zakwaterowania w przypadku odwołania lub opóźnienia

³ Przepis ten nie ma zastosowania do pasażerów posiadających bilety otwarte, jeżeli czas odjazdu nie jest określony, z wyjątkiem pasażerów posiadających bilety kuponowe lub bilety sezonowe.

spowodowanego niekorzystnymi warunkami pogodowymi lub poważnymi klęskami żywiołowymi).

6) Prawa osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej⁴

Oprócz ogólnych praw pasażerów osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej przysługują następujące prawa podczas korzystania z regularnych usług transportu autobusowego i autokarowego, tak aby miały one takie same możliwości podróżowania co pozostali obywatele.

a) prawo do dostępu do transportu dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej bez jakichkolwiek kosztów dodatkowych

Przewoźnicy, biura podróży i organizatorzy wycieczek nie mogą żądać od osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, aby wniosła ona jakąkolwiek dodatkową opłatę z tytułu rezerwacji lub zakupu biletów.

Nie mogą również odmówić przyjęcia rezerwacji, pod warunkiem posiadania odpowiedniego biletu, lub zabrania na pokład pasażerów z powodu ich niepełnosprawności lub ograniczonej sprawności ruchowej. Wyjątki mogą mieć miejsce jedynie wtedy, gdy transport danej osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej nie byłby możliwy zgodnie z obowiązującym prawodawstwem dotyczącym bezpieczeństwa pasażerów oraz wymogami dotyczącymi zdrowia i bezpieczeństwa określonymi przez właściwe organy lub gdy konstrukcja autobusu, autokaru bądź infrastruktury transportowej uniemożliwia transport tej osoby w sposób bezpieczny i wykonalny pod względem eksploatacyjnym.

W przypadku usług regularnych na trasach dalekobieżnych, jeżeli przewoźnik, biuro podróży bądź organizator wycieczek odmawia przyjęcia rezerwacji, dostarczenia biletu bądź przyjęcia na pokład pasażera z wyżej wymienionych powodów, natychmiast powiadamia pasażera o powodach odmowy oraz – na żądanie pasażera – podaje tę informację w formie pisemnej. Ponadto w przypadku odmowy przyjęcia rezerwacji lub dostarczenia biletu informuje daną osobę o wszelkich akceptowalnych alternatywnych usługach realizowanych przez danego przewoźnika. Jeżeli powodów, dla których danemu pasażerowi odmówiono dokonania rezerwacji lub przyjęcia na pokład, można uniknąć poprzez obecność osoby, która może zapewnić niezbędną pomoc, pasażer ten może zażądać, by nieodpłatnie towarzyszyła mu wybrana przez niego osoba.

W przypadku usług regularnych na trasach dalekobieżnych, jeżeli osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej posiada bilet lub rezerwację i odpowiednio uprzedziła przewoźnika o swoich szczególnych potrzebach, a mimo to odmówiono jej przyjęcia na pokład z powodu niepełnosprawności lub ograniczonej sprawności ruchowej,

⁴ Państwa członkowskie mogą wyłączyć krajowe usługi regularne z zakresu stosowania przepisów mających zastosowanie do osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, pod warunkiem że dopilnują, aby poziom ochrony tych osób na mocy ich przepisów krajowych był co najmniej taki sam jak na mocy niniejszego rozporządzenia.

może ona dokonać wyboru między zwrotem kosztów a zmianą trasy podróży, przy czym ta druga opcja uzależniona jest od dostępności odpowiednich usług transportowych.

Przewoźnicy i operatorzy terminali stwarzają osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej takie warunki dostępu do transportu, aby nie były one dyskryminacyjne. Warunki te są udostępniane publicznie i przekazywane fizycznie na żądanie pasażera.

b) prawo do szczególnej pomocy

W przypadku usług regularnych na trasach dalekobieżnych przewoźnicy i podmioty zarządzające terminalami udzielają – w ramach swoich odpowiednich zakresów kompetencji – nieodpłatnie pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.

Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej muszą powiadomić przewoźnika o swoich szczególnych potrzebach najpóźniej 36 godzin przed koniecznością udzielenia pomocy oraz muszą stawić się w wyznaczonym punkcie terminalu autobusowego w uzgodnionym czasie przed planowanym odjazdem (nie może to być więcej niż 60 minut).

c) prawo do odszkodowań z tytułu utraty lub uszkodzenia sprzętu służącego do poruszania się

Jeżeli przewoźnik lub operator terminalu spowodował utratę lub uszkodzenie sprzętu służącego do poruszania się (wózka inwalidzkiego lub innego urządzenia pomocniczego), musi zapłacić odszkodowanie odpowiadające kosztom zastąpienia danego sprzętu lub kosztom jego naprawy (o ile naprawa sprzętu jest możliwa).

W razie konieczności musi on dołożyć wszelkich starań, aby tymczasowo zastąpić utracony lub uszkodzony sprzęt służący do poruszania się.

7) Prawo do składania skarg u przewoźników i w krajowych organach odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów

Pasażerowie mogą kierować skargi do przewoźników w terminie trzech miesięcy od dnia, w którym wykonana została usługa regularna lub w którym powinna była ona zostać wykonana. W ciągu jednego miesiąca od dnia wpłynięcia skargi przewoźnik powiadamia pasażera, że jego skarga została uznana, oddalona lub jest w dalszym ciągu rozpatrywana. Przewoźnik udziela ostatecznej odpowiedzi w terminie trzech miesięcy od wpłynięcia skargi.

Wyżej wymienione wytyczne nie mają zastosowania do kwestii związanych z odszkodowaniem z tytułu śmierci, odniesienia obrażeń lub uszkodzenia bądź utraty bagażu spowodowanych wypadkami.

8) Egzekwowanie praw pasażerów

Każde państwo członkowskie zobowiązane jest do wyznaczenia co najmniej jednego organu krajowego odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów w celu egzekwowania praw wymienionych w niniejszym rozporządzeniu.

Krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów odpowiada za wykonanie niniejszego rozporządzenia w zakresie usług regularnych z miejsc położonych na terytorium danego państwa członkowskiego oraz regularnych usług z państwa trzeciego do takich miejsc.

Pasażerowie mogą składać skargi dotyczące naruszeń przepisów niniejszego rozporządzenia do odpowiedniego krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów. Państwo członkowskie może zdecydować, że w pierwszej kolejności pasażerowie wnoszą skargę do przewoźnika, a w takim przypadku krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów działa jako instancja odwoławcza w odniesieniu do skarg, które nie zostały rozstrzygnięte.