

Σύνοψη των δικαιωμάτων των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν¹

Ο κανονισμός (ΕΕ) 181/2011 (εφεξής «ο κανονισμός») αρχίζει να εφαρμόζεται την 1^η Μαρτίου 2013.

Προβλέπει ελάχιστο αριθμό δικαιωμάτων των επιβατών που ταξιδεύουν με λεωφορεία και πούλμαν εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Καταρχήν, ο κανονισμός εφαρμόζεται στις «τακτικές γραμμές» (τουτέστιν στις γραμμές που εκτελούνται σε συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα σε συγκεκριμένες διαδρομές, στις οποίες η επιβίβαση και η αποβίβαση επιβατών πραγματοποιούνται σε προκαθορισμένες στάσεις) για μη καθορισμένες κατηγορίες επιβατών, όταν το σημείο επιβίβασης ή αποβίβασης των επιβατών βρίσκεται στο έδαφος κράτους μέλους².

Τα κάτωθι κύρια δικαιώματα ισχύουν σε όλες τις τακτικές γραμμές, ανεξαρτήτως της προγραμματισμένης απόστασης της γραμμής:

- μη εισαγωγή διακρίσεων στη μεταφορά,
- πρόσβαση στις μεταφορές των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα χωρίς επιπλέον κόστος και χρηματική αποζημίωση για την απώλεια ή ζημία του εξοπλισμού κινητικότητας,
- ελάχιστοι κανόνες για ταξιδιωτικές πληροφορίες προς όλους τους επιβάτες πριν και κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, καθώς και γενικής φύσεως πληροφορίες για τα δικαιώματά τους,
- διαθέσιμος μηχανισμός διεκπεραίωσης καταγγελιών από τους μεταφορείς, για όλους τους επιβάτες,
- ανεξάρτητοι εθνικοί φορείς σε κάθε κράτος μέλος με την εντολή να εφαρμόζουν τον κανονισμό και, κατά περίπτωση, να επιβάλουν ποινές.

¹ Σύνοψη που συντάχθηκε σύμφωνα με το άρθρο 25 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 181/2011 για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 [ΕΕ L 55 της 28.2.2011, σ. 1]. Η παρούσα σύνοψη δεν είναι νομικά δεσμευτική.

² Επιπλέον, ορισμένα δικαιώματα ισχύουν για τις αποκαλούμενες «έκτακτες γραμμές», όταν η ομάδα επιβατών έχει συσταθεί κατόπιν πρωτοβουλίας του πελάτη ή του ίδιου του μεταφορέα, υπό τον όρο ότι το τελικό σημείο αποβίβασης των επιβατών βρίσκεται στο έδαφος κράτους μέλους, με την προϋπόθεση:

- α) μη εισαγωγής διακρίσεων στη μεταφορά,
- β) παροχής (ηλεκτρονικών) εισιτηρίων ή άλλου εγγράφου που αποτελεί έγκυρο τίτλο μεταφοράς,
- γ) αποζημίωσης και συνδρομής σε περίπτωση θανάτου, τραυματισμού, απώλειας ή φθοράς των αποσκευών που προκαλείται από ατύχημα,
- δ) χρηματικής αποζημίωσης για την απώλεια ή ζημία του εξοπλισμού κινητικότητας ανάπηρων επιβατών ή ατόμων με μειωμένη κινητικότητα.

Επιπλέον, τα κάτωθι δικαιώματα ισχύουν στις τακτικές γραμμές, εφόσον η προγραμματισμένη απόσταση είναι 250 km ή μεγαλύτερη (εφεξής «τακτικές γραμμές μεγάλων αποστάσεων»):

- παροχή (ηλεκτρονικών) εισιτηρίων ή άλλου εγγράφου που αποτελεί έγκυρο τίτλο μεταφοράς,
- αποζημίωση και συνδρομή σε περίπτωση θανάτου, τραυματισμού, απώλειας ή φθοράς των αποσκευών που προκαλείται από ατύχημα,
- πληροφόρηση σε περίπτωση ματαίωσης του δρομολογίου ή καθυστέρησης της αναχώρησης,
- δικαίωμα επιστροφής όλου του αντιτίμου του εισιτηρίου ή μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο σε περίπτωση ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης,
- κατάλληλη παροχή συνδρομής σε περίπτωση ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης (εφαρμόζεται μόνον όταν η προγραμματισμένη διάρκεια του ταξιδιού υπερβαίνει τις 3 ώρες),
- αποζημίωση έως 50 % του αντιτίμου του εισιτηρίου εφόσον ο μεταφορέας δεν προσφέρει στον επιβάτη τη δυνατότητα να επιλέξει μεταξύ της επιστροφής του αντιτίμου του εισιτηρίου ή της μεταφοράς του με άλλο δρομολόγιο σε περίπτωση ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης,
- παροχή ειδικής συνδρομής χωρίς επιπλέον κόστος σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα τόσο στους τερματικούς σταθμούς όσο και εντός του οχήματος.

Ωστόσο, τα κράτη μέλη δύνανται να εξαιρέσουν, σε διαφανή και ισότιμη βάση, από αυτά τα πρόσθετα δικαιώματα στις τακτικές γραμμές αποκλειστικά του εσωτερικού για μέγιστη περίοδο τεσσάρων ετών, η οποία μπορεί να ανανεωθεί μία φορά (ήτοι για μέγιστη περίοδο 8 ετών).

Τέλος, τα κράτη μέλη δύνανται να εξαιρέσουν, σε διαφανή και ισότιμη βάση, από την εφαρμογή ολόκληρου του κανονισμού για μέγιστη περίοδο τεσσάρων ετών, η οποία μπορεί να ανανεωθεί μία φορά (ήτοι για μέγιστη περίοδο 8 ετών) τις τακτικές γραμμές, εφόσον σημαντικό μέρος τους (το οποίο περιλαμβάνει τουλάχιστον μία προγραμματισμένη στάση) εκτελείται εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Επισκόπηση των δικαιωμάτων των επιβατών των γραμμών με λεωφορεία και πούλμαν

1) Δικαίωμα σε ισότιμους όρους μεταφοράς

Όλοι οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να μην υφίστανται άμεση ή έμμεση διάκριση λόγω της εθνικότητάς τους ή του τρόπου εγκατάστασης των μεταφορέων ή των πωλητών εισιτηρίων

εντός της Ένωσης, όταν αγοράζουν εισιτήρια για τη μεταφορά τους με λεωφορεία και πούλμαν.

Στις τακτικές γραμμές μεγάλων αποστάσεων, ο μεταφορέας εκδίδει εισιτήριο στον επιβάτη (το οποίο μπορεί να εκδίδεται και σε ηλεκτρονική μορφή), εκτός εάν άλλα έγγραφα αποτελούν έγκυρο τίτλο μεταφοράς.

2) Δικαίωμα ενημέρωσης

Όλοι οι επιβάτες τακτικών γραμμών με λεωφορείο και πούλμαν έχουν το δικαίωμα σε κατάλληλη πληροφόρηση καθ' όλη τη διάρκεια του ταξιδιού τους. Το δικαίωμα αυτό εμπεριέχει το δικαίωμα πληροφόρησης σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών και τα στοιχεία επικοινωνίας των εθνικών αρχών επιβολής.

Όλες οι σχετικές πληροφορίες γενικής φύσεως και οι όροι μεταφοράς διατίθενται σε μορφή προσβάσιμη στα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα (π.χ. έντυπο με μεγάλους χαρακτήρες, σαφή γλώσσα, Braille, κασέτα).

Επιπλέον, για τις τακτικές επιβατικές γραμμές μεγάλων αποστάσεων, ο μεταφορέας ή, αναλόγως, σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστέρησης της αναχώρησης, ο φορέας διαχείρισης του τερματικού σταθμού, ενημερώνει τους επιβάτες που αναχωρούν από τερματικούς σταθμούς, για την κατάσταση το συντομότερο δυνατόν και το αργότερο 30 λεπτά μετά από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης, καθώς και για την εκτιμώμενη ώρα αναχώρησης αμέσως μόλις έχει στη διάθεσή του σχετική πληροφορία. Σε περίπτωση που επιβάτες χάσουν ανταπόκριση λόγω ματαίωσης ή καθυστέρησης, ο μεταφορέας ή, αναλόγως, ο φορέας εκμετάλλευσης του τερματικού σταθμού καταβάλλουν εύλογες προσπάθειες να ενημερώσουν τους επιβάτες σχετικά με εναλλακτικές ανταποκρίσεις. Ο μεταφορέας παρέχει επίσης τις εν λόγω πληροφορίες στους επιβάτες με ηλεκτρονικά μέσα, εφόσον είναι εφικτό, εάν το ζητήσουν οι επιβάτες και δώσουν τα αναγκαία στοιχεία επικοινωνίας στον μεταφορέα.

3) Δικαίωμα αποζημίωσης και συνδρομή σε περίπτωση ατυχήματος

Στις τακτικές επιβατικές γραμμές μεγάλων αποστάσεων, οι επιβάτες δικαιούνται αποζημίωση λόγω θανάτου, τραυματισμού τους, καθώς και για την απώλεια και φθορά αποσκευής εξαιτίας ατυχήματος στο λεωφορείο ή το πούλμαν του δρομολογίου τους. Οι όροι και το ύψος της αποζημίωσης διέπονται από την ισχύουσα εθνική νομοθεσία, στον δε κανονισμό καθορίζονται μόνον ορισμένα κατώτατα ποσά. Η εν λόγω οικονομική αποζημίωση δεν είναι αυτόματη και πρέπει να κατατεθεί σχετική αξίωση σε εθνικό δικαστήριο.

Επιπλέον, ο μεταφορέας παρέχει εύλογη και ανάλογη συνδρομή μετά από ατύχημα για την κάλυψη των άμεσων αναγκών των επιβατών που πρόκειται να ταξιδεύσουν με τακτική γραμμή μεγάλων αποστάσεων. Η συνδρομή αυτή περιλαμβάνει, εφόσον απαιτείται, παροχή καταλύματος, σίτιση, παροχή ρουχισμού, μεταφορά και παροχή πρώτων βοηθειών.

4) Δικαίωμα συνέχισης του ταξιδιού, μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο και επιστροφής χρημάτων σε περίπτωση ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης

Στις τακτικές επιβατικές γραμμές μεγάλων αποστάσεων³, σε περίπτωση υπεράριθμων κρατήσεων ή εάν ο μεταφορέας αναμένει ευλόγως είτε καθυστέρηση άνω των 120 λεπτών από τον προγραμματισμένο χρόνο αναχώρησης είτε ματαίωση του δρομολογίου, οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να επιλέξουν μεταξύ

- μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο προς τον τελικό προορισμό το ταχύτερο δυνατόν και χωρίς επιπλέον κόστος και
- επιστροφής της κομίστρου και, αναλόγως, δωρεάν μεταφοράς, το ταχύτερο δυνατόν, στο αρχικό σημείο αναχώρησης, όπως αυτό ορίζεται στη σύμβαση μεταφοράς.

Το ίδιο δικαίωμα επιλογής ισχύει εάν το δρομολόγιο ακυρωθεί ή εάν η αναχώρηση από στάση λεωφορείου καθυστερήσει άνω των 120 λεπτών.

Ο επιβάτης δικαιούται αποζημίωσης ύψους του 50 % του κομίστρου: εφόσον ο μεταφορέας δεν προσφέρει στην ανωτέρω περίπτωση ούτε την επιστροφή του κομίστρου ούτε τη συνέχιση του ταξιδιού με άλλο δρομολόγιο.

Το δικαίωμα αυτό και η ενδεχόμενη επιστροφή του κομίστρου δεν εμποδίζουν τους επιβάτες να αξιώσουν αποζημίωση βάσει του εθνικού δικαίου ενώπιον των εθνικών δικαστηρίων, για ζημία που προκύπτει από ματαίωση ή καθυστέρηση τακτικών γραμμών.

Εάν το λεωφορείο ή το πούλμαν υποστεί βλάβη κατά τη διαδρομή, ο μεταφορέας πρέπει να στείλει άλλο λεωφορείο ή πούλμαν στο σημείο όπου υπέστη βλάβη το λεωφορείο ή το πούλμαν, είτε να συνεχίσει το δρομολόγιο και να μεταφέρει τους επιβάτες στον προορισμό τους είτε να τους μεταφέρει σε κατάλληλο σημείο αναμονής ή τερματικό σταθμό, από όπου είναι δυνατή η συνέχιση του ταξιδιού τους.

5) Δικαίωμα στην παροχή συνδρομής σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστερημένης αναχώρησης

Στις τακτικές επιβατικές γραμμές μεγάλων αποστάσεων διάρκειας άνω των τριών ωρών, σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστέρησης άνω των 90 λεπτών, οι επιβάτες δικαιούνται κατάλληλη συνδρομή: που συμπεριλαμβάνει ελαφρά γεύματα, κανονικά γεύματα ή αναψυκτικά, καθώς και, εφόσον είναι αναγκαίο, κατάλυμα (οι μεταφορείς μπορούν να περιορίζουν το συνολικό κόστος του καταλύματος στα 80 ευρώ ανά διανυκτέρευση και για δύο διανυκτερεύσεις κατ'άνωτατο όριο και δεν είναι υποχρεωμένοι να αναλαμβάνουν το κόστος του καταλύματος σε περίπτωση που η ματαίωση ή η καθυστέρηση οφείλεται σε ακραίες καιρικές συνθήκες ή μεγάλες φυσικές καταστροφές).

³ Η παρούσα διάταξη δεν εφαρμόζεται για τους επιβάτες με ανοικτά εισιτήρια, εφόσον δεν προσδιορίζεται η ώρα αναχώρησης, εκτός των επιβατών που διαθέτουν κάρτα πολλαπλών ταξιδιών ή εισιτήριο απεριόριστων διαδρομών.

6) Δικαίωμα των επιβατών με αναπηρία και των επιβατών με μειωμένη κινητικότητα⁴

Πέραν των γενικών δικαιωμάτων των επιβατών, τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα έχουν τα κάτωθι δικαιώματα όταν χρησιμοποιούν τακτικές γραμμές με πούλμαν ή λεωφορείο, ώστε να έχουν τις ίδιες δυνατότητες ταξιδιού με τους υπόλοιπους πολίτες.

α) Δικαίωμα πρόσβασης στη μεταφορά ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα χωρίς πρόσθετο κόστος

Οι μεταφορείς, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι διοργανωτές ταξιδιών δεν δύνανται να ζητούν από άτομο με αναπηρία ή από άτομο με μειωμένη κινητικότητα να πληρώσει πρόσθετο τέλος για κρατήσεις και εισιτήρια.

Δεν επιτρέπεται επίσης να τους αρνηθούν την κράτηση, την έκδοση εισιτηρίου ή την επιβίβαση λόγω της αναπηρίας τους ή της μειωμένης κινητικότητάς τους. Εξαιρέσεις επιτρέπονται μόνον εφόσον η μεταφορά συγκεκριμένου ατόμου με αναπηρία ή ατόμου με μειωμένη κινητικότητα δεν είναι δυνατή σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία για την ασφάλεια των επιβατών και τις απαιτήσεις των αρμοδίων αρχών για την υγεία και την ασφάλεια ή όταν ο σχεδιασμός του λεωφορείου, του πούλμαν ή της υποδομής μεταφοράς καθιστά αδύνατη τη μεταφορά του ατόμου αυτού με ασφαλή και εφικτό επιχειρησιακά τρόπο.

Στις τακτικές γραμμές μεγάλων αποστάσεων, εάν ο μεταφορέας, ο ταξιδιωτικός πράκτορας και ο διοργανωτής ταξιδιών αρνηθεί την κράτηση θέσης, την έκδοση εισιτηρίου ή την επιβίβαση επιβάτη για τους ανωτέρω λόγους, αιτιολογεί αμέσως στον επιβάτη την άρνησή του, και εφόσον το ζητήσει ο επιβάτης, παρέχει γραπτώς την αιτιολόγησή του. Επιπλέον, σε περίπτωση άρνησης κράτησης θέσης ή έκδοσης εισιτηρίου, ενημερώνει τον επιβάτη για οιαδήποτε άλλη αποδεκτή εναλλακτική μεταφορά που εκτελεί ο μεταφορέας. Εφόσον είναι δυνατόν να αρθούν οι λόγοι άρνησης κράτησης θέσης ή επιβίβασης σε συγκεκριμένο επιβάτη με την παρουσία προσώπου, το οποίο μπορεί να παράσχει την αναγκαία βοήθεια, ο επιβάτης αυτός μπορεί να ζητήσει να τον συνοδεύσει δωρεάν πρόσωπο της επιλογής του.

Στις τακτικές γραμμές μεγάλων αποστάσεων, εάν άτομο με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα έχει κράτηση ή εισιτήριο και έχει δεόντως γνωστοποιήσει στον μεταφορέα τις ειδικές ανάγκες του, και παρά ταύτα δεν έγινε δεκτό προς επιβίβαση λόγω της αναπηρίας ή της μειωμένης κινητικότητάς του, μπορεί να επιλέξει μεταξύ της επιστροφής του κομίστρου του και της μεταφοράς του με άλλο δρομολόγιο, η δε δεύτερη περίπτωση εξαρτάται από τη διάθεση κατάλληλων δρομολογίων.

⁴ Τα κράτη μέλη δύνανται να εξαιρούν τις τακτικές γραμμές εσωτερικού από την εφαρμογή των διατάξεων για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, υπό την προϋπόθεση ότι εξασφαλίζουν ότι το επίπεδο προστασίας των ατόμων αυτών δυνάμει των εθνικών κανόνων τους είναι τουλάχιστον εφάμιλλο με το προβλεπόμενο από τον κανονισμό.

Οι μεταφορείς και οι φορείς εκμετάλλευσης των τερματικών σταθμών θεσπίζουν ισότιμους όρους όσον αφορά την μεταφορά των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα και των ατόμων. Οι εν λόγω όροι δημοσιοποιούνται και διανέμονται εφόσον ζητηθούν από επιβάτη.

β) Δικαίωμα για ειδική βοήθεια

Στις τακτικές γραμμές μεγάλων αποστάσεων, οι μεταφορείς και οι φορείς διαχείρισης των τερματικών σταθμών παρέχουν, στο πλαίσιο των αντίστοιχων πεδίων αρμοδιότητάς τους, δωρεάν βοήθεια σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα.

Άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα οφείλουν να κοινοποιούν στον μεταφορέα τις ειδικές ανάγκες τους τουλάχιστον 36 ώρες πριν χρειασθούν συνδρομή και να παρουσιασθούν στο καθορισμένο σημείο του τερματικού σταθμού λεωφορείων τη συμφωνημένη ώρα πριν την αναχώρηση (δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 60 λεπτά).

γ) Δικαίωμα αποζημίωσης λόγω απώλειας ή ζημίας του εξοπλισμού κινητικότητας

Εφόσον μεταφορέας ή φορέας εκμετάλλευσης τερματικού σταθμού προκαλέσει απώλεια ή φθορά εξοπλισμού κινητικότητας (αναπηρική πολυθρόνα και άλλου είδους βοήθημα), οφείλει να καταβάλει αποζημίωση ίση με το κόστος αντικατάστασης του εξοπλισμού, ή του κόστους επισκευής (με την προϋπόθεση ότι η επισκευή του εξοπλισμού είναι δυνατή).

Εάν χρειάζεται, καταβάλλει κάθε προσπάθεια να αντικαταστήσει προσωρινά τον εξοπλισμό κινητικότητας που απωλέσθηκε ή εφθάρη.

7) Δικαίωμα υποβολής καταγγελίας στους μεταφορείς και τους εθνικούς φορείς επιβολής

Οι επιβάτες μπορούν να υποβάλουν καταγγελία στους φορείς και τους φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών εντός 3 μηνών από την ημερομηνία εκτέλεσης της τακτικής γραμμής ή από την ημερομηνία που έπρεπε να εκτελεσθεί η τακτική γραμμή. Εντός ενός μηνός από την παραλαβή της καταγγελίας, ο μεταφορέας ενημερώνει τον επιβάτη ότι η καταγγελία του εκρίθη βάσιμη, ότι απερρίφθη ή ότι εξετάζεται ακόμη. Ο μεταφορέας παρέχει τελική απάντηση εντός 3 μηνών από την παραλαβή της καταγγελίας.

Οι προαναφερόμενες προθεσμίες δεν ισχύουν για θέματα συνδεδεμένα με την αποζημίωση σε περίπτωση θανάτου, τραυματισμού ή φθοράς και απώλειας αποσκευών λόγω ατυχήματος.

8) Εφαρμογή των δικαιωμάτων των επιβατών.

Κάθε κράτος μέλος ορίζει έναν ή περισσότερους εθνικούς φορείς επιβολής των δικαιωμάτων που αναφέρονται στον κανονισμό.

Ο εθνικός φορέας επιβολής είναι αρμόδιος για την εφαρμογή του κανονισμού όσον αφορά τις τακτικές γραμμές που αναχωρούν από σημεία εντός της επικράτειας του κράτους μέλους και τις τακτικές γραμμές που αναχωρούν από τρίτη χώρα με προορισμό τα εν λόγω σημεία.

Οι επιβάτες μπορούν να υποβάλουν καταγγελία στον αρμόδιο εθνικό φορέα επιβολής για παραβίαση του κανονισμού. Κράτος μέλος δύναται να αποφασίσει ότι οι επιβάτες πρέπει να υποβάλλουν καταγγελία σε πρώτο στάδιο στον μεταφορέα, οπότε ο εθνικός φορέας επιβολής ενεργεί ως φορέας προσφυγής σε περίπτωση μη επίλυσης της καταγγελίας.