



ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ

Βρυξέλλες, 3.3.2004
COM(2004) 143 τελικό

2004/0049 (COD)

Πρόταση

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών διεθνών σιδηροδρομικών γραμμών

(υποβάλλεται από την Επιτροπή)

ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

Η παρούσα πρόταση περιλαμβάνει ένα σύνολο κανόνων για την ενίσχυση και βελτίωση των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των επιβατών στις διεθνείς σιδηροδρομικές μεταφορές. Αποτελεί συνέχεια της Λευκής Βίβλου «Η ευρωπαϊκή πολιτική μεταφορών με ορίζοντα το έτος 2010: η ώρα των επιλογών»¹, στην οποία η Επιτροπή ανακοίνωσε σαφώς ότι οι χρήστες του συστήματος μεταφορών πρέπει να επανατοποθετηθούν στο επίκεντρο της πολιτικής μεταφορών, ανεξάρτητα από τον τρόπο μεταφοράς. Την ανάγκη για κοινοτική δράση από την άποψη αυτή κατέδειξε περαιτέρω η Επιτροπή στην ανακοίνωσή της «Για έναν ολοκληρωμένο ευρωπαϊκό σιδηροδρομικό χώρο»² στην οποία, και με βάση μια μελέτη³ που παρήγγειλε η Επιτροπή για να εκτιμηθεί η τρέχουσα και δυνητική μελλοντική αγορά για υπηρεσίες διεθνών σιδηροδρομικών μεταφορών, επισημάνθηκαν πολλές ανεπάρκειες επιπέδου παρεχομένων υπηρεσιών στις διεθνείς επιβατικές σιδηροδρομικές μεταφορές.

Η ανάγκη για βελτιωμένη προστασία των επιβατών στις διεθνείς σιδηροδρομικές μεταφορές τονίζεται επίσης στα παράπονα που καταθέτουν στην Επιτροπή ευρωπαίοι πολίτες που καταγγέλλουν την ανεπαρκή ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις στις διεθνείς επιβατικές σιδηροδρομικές υπηρεσίες. Οι ανεπάρκειες αυτές αναφέρονται σε πολλά και διάφορα πεδία, όπως ελλιπής παροχή πληροφοριών στους πίνακες δρομολογίων και κομίστρων, καθυστερήσεις και διακοπές στην παροχή υπηρεσιών· καθαριότητα των συρμών και αδυναμία προσπέλασης σε άμαξες και αποβάθρες των προσώπων με μειωμένη κινητικότητα (ΠΝΚ).

Ακόμη, με την πρόταση αυτή καταβάλλεται επίσης προσπάθεια να αντιμετωπιστούν με ένα γενικότερο τρόπο οι ανησυχίες σχετικά με την ποιότητα και την ποσότητα των διεθνών σιδηροδρομικών υπηρεσιών, όπως αυτές διατυπώνονται στις γραπτές και προφορικές ερωτήσεις των μελών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου⁴.

Η στρατηγική για την πολιτική υπέρ των καταναλωτών 2002-2006⁵ αναγνώρισε την ανάγκη για βελτίωση της προστασίας των καταναλωτών στις διεθνείς σιδηροδρομικές μεταφορές επιβατών, στο μέτρο ιδίως που οι σιδηροδρομικές μεταφορές επιβατών συχνά εξαιρούνται του πεδίου εφαρμογής της νομοθεσίας της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών.

¹ COM(2001) 370, 12/9/2001. Πλήρες κείμενο στην ιστοσελίδα:
http://europa.eu.int/comm/energy_transport/en/lb_en.html.

² Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, COM(2002)18 τελικό, 23/1/2002. Πλήρες κείμενο: http://europa.eu.int/comm/transport/rail/newpack/np_en.htm. Παρακαλείσθε να σημειώσετε ότι το κείμενο αυτού του εγγράφου αναφοράς, καθώς και οι σύνδεσμοι που οδηγούν στις ευρωπαϊκές νομικές διατάξεις οι οποίες αναφέρονται στο έγγραφο αυτό, βρίσκονται στην ιστοσελίδα της μονάδας σιδηροδρομικών μεταφορών και διαλειτουργικότητας: http://europa.eu.int/comm/transport/rail/index/index_en.html.

³ Η ανάπτυξη της (διεθνούς) σιδηροδρομικής μεταφοράς επιβατών στην ΕΕ: Εκτίμηση της σημερινής και της δυνητικής αγοράς υπηρεσιών διεθνούς σιδηροδρομικής μεταφοράς επιβατών, που εκπονήθηκε από τον OGM, Βρυξέλλες, Φεβρουάριος του 2002. Η έκθεση αυτή περιλαμβάνει εκτεταμένη επισκόπηση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν και οφείλουν να λαμβάνουν υπόψη τους οι επιβάτες στα διεθνή σιδηροδρομικά ταξίδια τους. Πλήρες κείμενο:
<http://europa.eu.int/comm/transport/rail/library/ogm-report.pdf>.

⁴ Διεξοδικός κατάλογος των ερωτήσεων αυτών και των απαντήσεων που δόθηκαν από την Επιτροπή δεν μπορεί να δοθεί στα πλαίσια αυτού του εγγράφου αναφοράς. Σχετικό όμως παράδειγμα υπάρχει στην ΕΕ C 172E της 18^{ης} Ιουλίου 2002, σ. 80:
<http://europa.eu.int/eur-lex/en/oj/2002/ce17220020718en.html>.

⁵ COM(2002)208 τελικό, 7.05.2002, βλέπε:
http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/intro/intro_en.html

Η νυν ισχύουσα σύμβαση για τις διεθνείς σιδηροδρομικές μεταφορές (COTIF) της 9^{ης} Μαΐου 1980 περιλαμβάνει ενιαίους νομικούς κανόνες σχετικά με το συμβόλαιο της διεθνούς μεταφοράς επιβατών και αποσκευών με σιδηρόδρομο, το προσάρτημα CIV. Οι διατάξεις αυτές συμφωνήθηκαν από τα κράτη που είναι μέλη του διακρατικού οργανισμού για τις διεθνείς σιδηροδρομικές μεταφορές (OTIF). Σήμερα, 41 κράτη είναι μέλη της OTIF. Όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ συμμετέχουν στην OTIF όπως και οι χώρες προσχώρησης που διαθέτουν σιδηρόδρομους, με μόνη εξαίρεση την Εσθονία. Ο OTIF έχει αναπτύξει ένα ομοιόμορφο σύστημα νομοθεσίας που εφαρμόζεται στις μεταφορές επιβατών, αποσκευών και εμπορευμάτων στις διεθνείς σιδηροδρομικές γραμμές. Η σύμβαση COTIF έχει τροποποιηθεί από το πρωτόκολλο του Βίλνιους της 3^{ης} Ιουνίου 1999. Υπάρχει πρόταση συμφωνίας για την προσχώρηση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας στην COTIF⁶. Η προσχώρηση της Κοινότητας θα καταστεί δυνατή με την έναρξη ισχύος του πρωτοκόλλου του Βίλνιους. Το πρωτόκολλο αυτό θα αρχίσει να ισχύει όταν θα έχει επικυρωθεί από τα δύο τρίτα τουλάχιστον των χωρών που υπέγραψαν τη σύμβαση, κατά πάσα πιθανότητα το 2005.

Η υποχρέωση για μεταφορά έχει καταργηθεί στα πλαίσια της νέας COTIF. Η ενιαία σύμβαση θα μπορεί να θεωρείται ως η βάση των δικαιωμάτων του επιβάτη. Ως ένα ορισμένο βαθμό, αυτό θα βασίζεται στην εθελούσια συνεργασία μεταξύ των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων. Όταν έγινε εκτίμηση των δικαιωμάτων που απορρέουν από την COTIF, μελετήθηκε το αναθεωρημένο κείμενό της. Η σημερινή πρόταση κανονισμού αφορά, σε μεγάλο μέρος, δικαιώματα επιβατών μη καλυπτόμενα από την COTIF. Αυτό ισχύει στην περίπτωση των πληροφοριών που πρέπει να παρέχονται στον επιβάτη, της διαθεσιμότητας εισιτηρίων, της αντιστάθμισης των επακόλουθων ζημιών, των δικαιωμάτων των προσώπων μειωμένης κινητικότητας, των μέτρων ασφάλειας και της διαχείρισης παραπόνων. Όσον αφορά τα θέματα ευθύνης σε περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού επιβάτη, η πρόταση αυτή εκτείνεται πέραν των προβλεπόμενων από την COTIF, αποσκοπώντας στην ευθυγράμμιση της σιδηροδρομικής μεταφοράς με τον τομέα αεροπορικών μεταφορών. Η πρόταση αυτή υπερακοντίζει επίσης την COTIF σε θέματα ευθύνης και αποζημίωσης για καθυστερήσεις όπως και για ακύρωση υπηρεσιών (δρομολογίων). Ενώ η CIV προβλέπει, από την άποψη αυτή, την παροχή καταλύματος και αποζημίωσης στα πρόσωπα που προβαίνουν στη σχετική ειδοποίηση, ο κανονισμός θα παρέχει επίσης στους επιβάτες το δικαίωμα αποζημίωσης. Η πρόταση κανονισμού παράγει υποχρέωση των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων να συνεργάζονται ώστε να εξασφαλίζουν ότι θα εκδίδονται ενιαία εισιτήρια και θα παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες γραμμής.

Προκειμένου να επιτυγχάνεται η παροχή εκτελεστών και ισοδυνάμων δικαιωμάτων στους επιβάτες διεθνών σιδηροδρομικών μεταφορών κρίθηκε ότι η έκδοση κανονισμού αποτελεί το πλέον ενδεδειγμένο μέσο.

Η βελτίωση των δικαιωμάτων των ταξιδιωτών θα είναι ουσιώδους σημασίας για την προαγωγή των σιδηροδρομικών μεταφορών και για την κατ'αυτόν τον τρόπο συμβολή στην επίτευξη ενός των κυριοτέρων στόχων της κοινής πολιτικής μεταφορών: σταθεροποίηση και, εφόσον είναι δυνατόν, ενίσχυση του μεριδίου που κατέχουν οι σιδηροδρομικές μεταφορές (6,2%⁷) στα επίπεδα του 1998 μέχρι το 2010. Ο στόχος αυτός σημαίνει ότι η σιδηροδρομική μεταφορά ταξιδιωτών θα πρέπει να αυξηθεί σημαντικά σε απόλυτους όρους: από 287 δισεκατ. επιβατοχιλιόμετρων (εχλμ.) το 1998 προς το στόχο των 327 δισεκατ. εχλμ. που προβλέπεται από την προεξοφλούμενη τάση, μέχρι και τα 400 δισεκατ. εχλμ. στα πλαίσια

⁶ COM(2003) 696 τελικό, 17.11.2003

⁷ U Energy and Transport in figures, έκδοση 2003, πίνακας 3.5.2, βλέπε http://europa.eu.int/comm/energy_transport/etif/lists/transport.html#top

μιας αισιόδοξης εκδοχής για τις σιδηροδρομικές μεταφορές. Το τελευταίο αυτό σημαίνει αύξηση κατά σχεδόν 40% των σιδηροδρομικών επιβατικών μεταφορών, ακόμη και αν το μερίδιο αυτού του τρόπου μεταφοράς θα αντιπροσωπεύει απλώς ένα χαμηλό ποσοστό ύψους 6,7%. Η προαναφερόμενη μελέτη διατυπώνει την εκτίμηση ότι οι διεθνείς σιδηροδρομικές μεταφορές αντιπροσωπεύουν περίπου το 10% έως 15% του κύκλου εργασιών των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων. Η μελέτη αυτή αναφέρει επίσης το τεράστιο δυναμικό των διεθνών σιδηροδρομικών επιβατικών μεταφορών, στο μέτρο που ο αριθμός των ταξιδιών στην αλλοδαπή αναμένεται να αυξηθεί σημαντικά σαν αποτέλεσμα της μεταβαλλόμενης δημογραφικής δομής του ευρωπαϊκού πληθυσμού: οι πλέον ηλικιωμένοι θα είναι πιθανότερο να ταξιδεύουν με τρένο καθώς το μέσο αυτό παρέχει περισσότερες ανέσεις και ευκολίες απ'ό,τι το ταξίδι με Ι.Χ., λεωφορεία ή αεροπλάνα.

Διαβουλεύσεις

Τον Οκτώβριο του 2002, οι υπηρεσίες της Επιτροπής δημοσίευσαν ένα συμβουλευτικό έγγραφο⁸, στο οποίο γινόταν επισκόπηση των κυριότερων προβλημάτων και των ζητημάτων που πρέπει να αντιμετωπισθούν σε κοινοτικό επίπεδο. Τα θέματα που επισημάνθηκαν στο έγγραφο αυτό είχαν σχέση με τις γενικές διατάξεις και τους όρους μεταφοράς όσον αφορά τα διεθνή σιδηροδρομικά ταξίδια επιβατών· τα δικαιώματα των επιβατών πριν, στη διάρκεια και μετά το ταξίδι, καθώς και τις υποχρεώσεις προς τις οποίες οφείλουν να συμμορφώνονται οι επιβάτες καθώς ταξιδεύουν στα πλαίσια παροχής διεθνούς σιδηροδρομικής υπηρεσίας. Το έγγραφο αυτό συζητήθηκε στη διάρκεια ακρόασης⁹ που διοργανώθηκε το Νοέμβριο του 2002, στην οποία συμμετείχαν οι κυριότεροι ενδιαφερόμενοι φορείς, όπως οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, οι διαχειριστές υποδομής, οι οργανώσεις επιβατών και καταναλωτών και αντιπρόσωποι των κρατών μελών. Τα ενδιαφερόμενα μέρη απήντησαν στα ερωτήματα που θέτει το συμβουλευτικό έγγραφο, οι δε απαντήσεις τους ελήφθησαν υπόψη κατά την επεξεργασία της παρούσας πρότασης.

Οι οργανώσεις καταναλωτών, οι αντιπρόσωποι των ευρωπαϊκών οργανώσεων επιβατών καθώς και η πλειοψηφία των κρατών μελών εξέφρασαν την υποστήριξή τους σε μια κανονιστική προσέγγιση του θέματος σε κοινοτικό επίπεδο, ενώ οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και, σε μικρότερο βαθμό, οι διαχειριστές υποδομής απέρριψαν αυτή τη νομικής φύσεως προσέγγιση. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, εκπροσωπούμενες από τον Ευρωπαϊκό σύνδεσμο σιδηροδρόμων (Community of European Railways - CER) αναφέρθηκαν στις πρωτοβουλίες που είχαν αναλάβει για την κατάρτιση ενός Χάρτη επιβατών ώστε να βελτιώνονται τα δικαιώματα των επιβατών σε εθελούσια βάση.

Η Επιτροπή καλωσόρισε τις προσπάθειες που είχε καταβάλει ο CER ώστε να επιτευχθεί ουσιαστική βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων σιδηροδρομικών υπηρεσιών, τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο, και αναγνωρίζει πλήρως ότι η δυνητική εμβέλεια του Χάρτη επιβατών είναι ευρύτερη από την αντίστοιχη κοινοτική προσέγγιση, η οποία περιορίζεται στο πεδίο της διεθνούς μεταφοράς ταξιδιωτών. Ωστόσο, ζητήματα που εγείρονται στο πλαίσιο του συμβουλευτικού εγγράφου, όπως η ευθύνη της σιδηροδρομικής επιχείρησης, η αποζημίωση σε περιπτώσεις καθυστερήσεων και ακυρώσεων υπηρεσιών και η

⁸ Συμβουλευτικό έγγραφο για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις επιβατών διεθνών σιδηροδρομικών μεταφορών, βλέπε: http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/initiative_en.htm. Οι απαντήσεις και αντιδράσεις σχετικά με το έγγραφο αυτό βρίσκονται επίσης στην ίδια ιστοσελίδα.

⁹ Έκθεση για την ακρόαση της 15^{ης} Νοεμβρίου 2002, κείμενο διαθέσιμο στην αγγλική, γαλλική και γερμανική γλώσσα, βλέπε: http://europa.eu.int/comm/transport/rail/passenger/initiative_en.htm. Μια πρώτη, διερευνητική ακρόαση διοργανώθηκε τον Οκτώβριο του 2001. Η έκθεση για την ακρόαση αυτή βρίσκεται στην ίδια ιστοσελίδα.

πρόσβαση στα ηλεκτρονικά συστήματα κράτησης, θα πρέπει να αντιμετωπιστούν μάλλον βάσει μιας κανονιστικής προσέγγισης παρά με κάποια συμφωνία εθελούσιας προσχώρησης μεταξύ σιδηροδρομικών επιχειρήσεων, και τούτο για να εξασφαλίζεται η παροχή εκτελεστών δικαιωμάτων στους επιβάτες.

Έχει εκπονηθεί μια μελέτη κυρίως σχετικά με την αποζημίωση για καθυστερήσεις¹⁰. Η μελέτη αυτή τέθηκε υπόψη των ενδιαφερομένων μερών τον Ιούνιο του 2003, και δείχνει σαφώς ότι η καθιέρωση συστημάτων αποζημίωσης θα προκαλούσε ελαφρά μόνον αύξηση του κόστους που φέρουν οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις: βάσει μιας χονδρικής εκτίμησης, η αύξηση αυτή αντιπροσωπεύει λιγότερο από το 1% του κύκλου εργασιών των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων διεθνών μεταφορών. Τα οφέλη από την καθιέρωση συστημάτων αποζημίωσης είναι δύσκολο να αναλυθούν ποσοτικά, εξαιτίας της συνεχιζόμενης απουσίας αξιόπιστων δεδομένων και εξαιτίας των προβλημάτων που συνδέονται με την ποσοτικοποίηση των αποτελεσμάτων που έχει μια βελτίωση της ποιότητας. Τα στοιχεία κόστους που είναι συναφή με καθυστερήσεις και ακυρώσεις κατά πάσα πιθανότητα είναι ίσα ή και υπερβαίνουν ακόμη το κόστος από την καθιέρωση συστημάτων αποζημίωσης, στο μέτρο που θα πρέπει να ληφθεί επίσης υπόψη το κόστος για επιπλέον προσωπικό, υπερωρίες και τροχαίο υλικό. Η καθιέρωση ενός συστήματος αποζημιώσεων θα πρέπει συνεπώς να αποτελεί πρόσθετο κίνητρο για τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις να βελτιώνουν τα ποιοτικά πρότυπά τους.

Νομική βάση

Η νομική βάση της πρότασης κανονισμού παρατίθεται ρητά στο άρθρο 71 της συνθήκης ΕΚ, στα πλαίσια του οποίου εφαρμόζεται η διαδικασία της συναπόφασης.

Στόχοι και πεδίο εφαρμογής

Η πρόταση αυτή αποσκοπεί στην εγκαθίδρυση δικαιωμάτων και υποχρεώσεων για τους επιβάτες διεθνών σιδηροδρομικών μεταφορών προκειμένου να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα και η ελκυστικότητα των διεθνών σιδηροδρομικών επιβατικών μεταφορών. Με την πρόταση αυτή θα θεσπιστούν διατάξεις για τις ελάχιστες απαιτήσεις παροχής πληροφοριών στους επιβάτες πριν, στη διάρκεια, και μετά το ταξίδι τους· διατάξεις σχετικά με τους συμβατικούς όρους· με την ευθύνη των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων σε περιπτώσεις ατυχημάτων, τις καθυστερήσεις ή ακυρώσεις υπηρεσιών· τους όρους παροχής συνδρομής στα πρόσωπα μειωμένης κινητικότητας και, τέλος, σχετικά με τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις θα συνεργάζονται ώστε να επιτυγχάνουν τους στόχους του κανονισμού.

Περαιτέρω, η πρόταση αυτή αποσκοπεί στον προσδιορισμό των υποχρεώσεων προς τις οποίες οφείλουν να συμμορφώνονται οι επιβάτες, όπως την υποχρέωση αγοράς εισιτηρίου και την αποφυγή κάθε συμπεριφοράς που ενδεχομένως προκαλεί ενόχληση στο προσωπικό του συρμού ή σε άλλους επιβάτες.

Οι επιμέρους διατάξεις:

Κεφάλαιο 1 Γενικές διατάξεις

Άρθρο 1

¹⁰ Έκθεση Landwell· Etude sur les systèmes de pénalités dans le domaine ferroviaire, 14 Φεβρουαρίου 2003.

Το άρθρο αυτό εκθέτει το θέμα και ορίζει το πεδίο εφαρμογής του κανονισμού.

Άρθρο 2

Το άρθρο αυτό παρέχει ορισμούς.

Κεφάλαιο 2 Πληροφορίες και εισιτήρια

Άρθρο 3

Με το άρθρο αυτό καθιερώνεται το δικαίωμα του επιβάτη να λαμβάνει πληροφορίες. Σύμφωνα με το παράρτημα, οι πληροφορίες υποδιαιρούνται σε πληροφορίες πριν το ταξίδι, στη διάρκειά του και μετά απ' αυτό. Το άρθρο αυτό διαλαμβάνει τόσο το περιεχόμενο όσο και το μορφότυπο παρουσίασης των πληροφοριών.

Άρθρο 4

Το άρθρο 4 παράγραφος 1 αναφέρεται στη σύμβαση μεταφοράς όπως και στην αποδεικτική της αξία. Στο άρθρο 4 παράγραφος 2 γίνεται αναφορά τόσο στην έκδοση των εισιτηρίων όσο και στις πληροφορίες που πρέπει να αναγράφονται στο εισιτήριο. Με το άρθρο 4 παράγραφος 3 δημιουργείται δικαίωμα υπέρ του επιβάτη να μεταβιβάζει εισιτήριο που εκδόθηκε στο όνομά του. Το άρθρο 4 παράγραφος 4 περιέχει πρόβλεψη για τις εξελίξεις στον τομέα των εισιτηρίων, π.χ. τα ηλεκτρονικά εισιτήρια.

Άρθρο 5

Το άρθρο αυτό αντιστοιχεί προς το άρθρο 3 του κανονισμού 2299/89 για τη θέσπιση κώδικα συμπεριφοράς για τα ηλεκτρονικά συστήματα κράτησης θέσεων. Έχει σπουδαία σημασία να διασφαλίζεται η πρόσβαση στα συστήματα αυτά, προκειμένου να εξασφαλίζονται τόσο η άνευ διακρίσεων πρόσβαση όσο και τα συμφέροντα του πελάτη.

Άρθρο 6

Με το άρθρο αυτό θεσπίζεται το δικαίωμα του επιβάτη να αγοράζει, για τα διεθνή ταξίδια, ολοκληρωμένα εισιτήρια «κατευθείαν μεταφοράς». Το δικαίωμα αυτό διασφαλίζεται μόνον όταν επιβάλλεται στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις η υποχρέωση της μεταξύ τους συνεργασίας. Η συνεργασία σημαίνει, για μια σιδηροδρομική επιχείρηση, απλούστευση της διεθνούς σιδηροδρομικής μεταφοράς. Το άρθρο 6 παράγραφος 3 αναφέρεται στους διαύλους διανομής των διεθνών σιδηροδρομικών εισιτηρίων. Το άρθρο αυτό προσδιορίζει επίσης τους όρους υπό τους οποίους ο επιβάτης δύναται να αγοράζει εισιτήριο επί της αμαξοστοιχίας.

Κεφάλαιο 3 Ευθύνη της σιδηροδρομικής επιχείρησης

Άρθρο 7

Το άρθρο αυτό διαλαμβάνει τα θέματα ευθύνης σε περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού επιβάτη. Η σιδηροδρομική επιχείρηση ευθύνεται εάν το ατύχημα έλαβε χώρα όταν ο επιβάτης έχει ήδη επιβιβασθεί, κατά την επιβίβαση ή την αποβίβασή του. Η σιδηροδρομική επιχείρηση είναι, από την άποψη αυτή, επίσης υπεύθυνη για τον διαχειριστή υποδομής.

Το άρθρο 7 παράγραφος 2 προβλέπει την υποχρέωση ασφαλιστικής κάλυψης για ορισμένο ποσό. Ανάλογοι κανόνες έχουν θεσπιστεί, στον αεροπορικό τομέα, με το άρθρο 3 παράγραφος 2 του κανονισμού 889/2002.¹¹

Άρθρο 8

Το άρθρο αυτό αναφέρεται στην ευθύνη όσον αφορά τις χειραποσκευές, τόσο στην περίπτωση τραυματισμού του επιβάτη μετά από ατύχημα όσο και χωρίς τραυματισμό του. Στην πρώτη περίπτωση, η σιδηροδρομική επιχείρηση ευθύνεται μόνον εφόσον βαρύνεται με πταίσμα.

Άρθρο 9

Το άρθρο αυτό αναφέρεται στην ευθύνη για τις αποσκευές. Η σιδηροδρομική επιχείρηση ευθύνεται εφόσον η ζημιά στις αποσκευές επήλθε όταν αυτές τελούσαν υπό την ευθύνη της.

Άρθρο 10

Με το άρθρο αυτό καθιερώνεται το δικαίωμα του επιβάτη να αποζημιωθεί για καθυστέρηση. Η σιδηροδρομική επιχείρηση ευθύνεται για τις καθυστερήσεις, συμπεριλαμβανομένης αυτής που οδηγεί στην απώλεια ανταπόκρισης, ή για την ακύρωση (δρομολογίου) εκτός εάν γίνεται ως απόρροια εξαιρετικών συνθηκών.

Άρθρο 11

Το άρθρο αυτό παρέχει στον επιβάτη δικαίωμα να αποζημιωθεί για επακόλουθες ζημιές οφειλόμενες στην καθυστέρηση, στην απώλεια ανταπόκρισης ή στην ακύρωση.

Κεφάλαιο 4 Αποζημιώσεις

Άρθρο 12

Με το άρθρο αυτό ευθυγραμμίζεται ο σιδηροδρομικός τομέας προς τον αεροπορικό, με την έννοια ότι καθιερώνεται άμεση και απεριόριστη ευθύνη στην περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού επιβάτη.

Μέχρι ποσού 220.000 ευρώ, το οποίο ανέρχεται κατά προσέγγιση στα 175.000 ειδικά τραβηκτικά δικαιώματα (ΕΤΔ), η σιδηροδρομική επιχείρηση δεν δύναται να αμφισβητήσει την απαίτηση αποζημίωσης, εκτός εάν ο ίδιος ο επιβάτης προκάλεσε τη ζημιά. Δύναται να

¹¹ Κανονισμός 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.

αμφισβητήσει το υπερβάλλον ποσό, αλλά φέρει το βάρος της αποδείξεως της έλλειψης υπαιτιότητάς της. Η ευθύνη για το θάνατο ή τραυματισμό επιβάτη είναι επίσης αντικειμενική στα πλαίσια της CIV, εφαρμόζεται δηλαδή και απουσία πταίσματος, αλλά, υπό ορισμένες συνθήκες, μπορεί να αμφισβητηθεί. Έτσι, η ευθύνη που καθιερώνεται εδώ, είναι αμεσότερη. Τα ΕΤΔ αποτελούν διεθνές αποθεματικό που δημιουργήθηκε από το ΔΝΤ το 1969. Τα ΕΤΔ ορίζονται ως ένα καλάθι νομισμάτων, που σήμερα συντίθεται από ευρώ, ιαπωνικά γιεν, λίρες στερλίνες και δολάρια ΗΠΑ. Χρησιμοποιούνται στους τομείς των αεροπορικών και των θαλάσσιων μεταφορών, όπως και στα πλαίσια της COTIF. Από την άποψη του επιβάτη έχει κριθεί ως πλέον ενδεδειγμένη η χρήση του ευρώ ως νομίσματος, στα πλαίσια του κανονισμού αυτού. Όμως, τα ΕΤΔ χρησιμοποιούνται ως βάση για τα σχετικά ποσά, πράγμα που εξηγεί τους λόγους που αυτά δεν είναι στρογγυλά.

Το άρθρο 12 παράγραφος 3 θεσπίζει τα δικαιώματα κατιόντων (συντηρούμενων προσώπων).

Άρθρο 13

Το άρθρο αυτό παρέχει στον επιβάτη το δικαίωμα να λαμβάνει προκαταβολές για την κάλυψη των άμεσων αναγκών του μετά την επέλευση ατυχήματος. Αντιστοιχεί προς τα αναλόγως εφαρμοζόμενα στις αεροπορικές μεταφορές.

Άρθρο 14

Το άρθρο αυτό ορίζει το οφειλόμενο ποσό σε περίπτωση ζημιάς ή καταστροφής των αποσκευών. Το ποσό για τις χειραποσκευές ισοδυναμεί προς αυτό της CIV (άρθρο 34), ενώ το ποσό για τις λοιπές αποσκευές ισοδυναμεί προς αυτό του αεροπορικού τομέα (άρθρο 22 παράγραφος 2 της απόφασης του Συμβουλίου 2001/539¹²).

Άρθρο 15

Με το άρθρο αυτό θεσπίζεται το δικαίωμα αποζημίωσης για καθυστερήσεις. Τα σχετικά ποσά παρατίθενται στο παράρτημα και διαμορφώνονται σε σχέση με το είδος και τη διάρκεια της παρεχόμενης υπηρεσίας διεθνούς γραμμής. Περαιτέρω, με το άρθρο αυτό καθορίζεται προθεσμία για την καταβολή της αποζημίωσης και τον τρόπο καταβολής της. Δεν προβλέπεται αποζημίωση για ποσά που δεν υπερβαίνουν τα τέσσερα ευρώ.

Άρθρο 16

Με το άρθρο αυτό δημιουργείται υπέρ του επιβάτη δικαίωμα επιστροφής του κομίστρου ή μεταφοράς του με άλλο δρομολόγιο στις περιπτώσεις που χάνει ορισμένη ανταπόκριση εξαιτίας καθυστέρησης ή ακύρωσης ορισμένου δρομολογίου. Η ίδια ρύθμιση προτείνεται επίσης στις αεροπορικές μεταφορές για τις περιπτώσεις άρνησης επιβίβασης και ακύρωσης ή μακράς καθυστέρησης των πτήσεων.

Άρθρο 17

Με το άρθρο αυτό παρέχεται στον επιβάτη δικαίωμα συνδρομής του σε περίπτωση καθυστέρησης, απώλειας ανταπόκρισης ή ακύρωσης. Στη συνδρομή αυτή συμπεριλαμβάνεται η εστίαση, η παροχή καταλύματος, η μεταφορά και η ειδοποίηση προσώπων. Σύμφωνα με το

¹² Απόφαση του Συμβουλίου της 5^{ης} Απριλίου 2001, για τη σύναψη από την Ευρωπαϊκή Κοινότητα της σύμβασης για την ενοποίηση ορισμένων κανόνων στις διεθνείς αεροπορικές μεταφορές (Σύμβαση του Μόντρεαλ).

άρθρο αυτό η σιδηροδρομική επιχείρηση οφείλει, εφόσον της ζητηθεί, να πιστοποιήσει πάνω στο εισιτήριο ότι η υπηρεσία δρομολογίου καθυστέρησε ή ακυρώθηκε. Με τον τρόπο αυτό διευκολύνεται ο επιβάτης στην άσκηση των δικαιωμάτων του.

Άρθρο 18

Με το άρθρο αυτό διευκρινίζεται ότι οι κανόνες ευθύνης που προβλέπονται από τον κανονισμό εφαρμόζονται ακόμη και εάν ένα μέρος της σιδηροδρομικής μεταφοράς πραγματοποιείται με πορθμείο, φορτώνονται δηλαδή οχήματα σιδηροδρόμων στο πορθμείο, εκτός εάν το ισχύον επί του πορθμείου νομικό καθεστώς είναι ευνοϊκότερο για τον επιβάτη.

Ο κανονισμός εφαρμόζεται σε περίπτωση πρόσκαιρης αναστολής της σιδηροδρομικής μεταφοράς και μεταφοράς των επιβατών με χρήση άλλου τρόπου μεταφοράς.

Άρθρο 19

Σκοπός του άρθρου αυτού είναι να ορίσει ρητά ότι όταν ένα διεθνές ταξίδι πραγματοποιείται από περισσότερες διάδοχες μεταξύ τους σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, τότε ο επιβάτης έχει το δικαίωμα να επιλέξει σε ποια θα απευθύνει την απαίτησή του, ενώ οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις ευθύνονται σύμφωνα με την αρχή της αλληλέγγυας και εις ολόκληρο ευθύνης (all for one and one for all).

Άρθρο 20

Με το άρθρο αυτό αποσκοπείται η διασφάλιση των δικαιωμάτων του επιβάτη όταν η σιδηροδρομική επιχείρηση με την οποία ο τελευταίος έχει σύμβαση, έχει εμπιστευθεί τη διενέργεια της μεταφοράς σε άλλη σιδηροδρομική επιχείρηση.

Άρθρο 21

Με το άρθρο αυτό καθορίζονται τα πρόσωπα έναντι των οποίων η σιδηροδρομική επιχείρηση υπέχει ευθύνη. Πέραν του ότι είναι υπεύθυνη για το προσωπικό της και για τα λοιπά πρόσωπα στις υπηρεσίες των οποίων καταφεύγει, η σιδηροδρομική επιχείρηση είναι επίσης υπεύθυνη για το προσωπικό του διαχειριστή υποδομής.

Άρθρο 22

Το άρθρο αυτό ορίζει ότι η επίκληση, με βάση τον κανονισμό, της ευθύνης της σιδηροδρομικής επιχείρησης μπορεί να γίνει μόνον υπό τους όρους και τους περιορισμούς που θεσπίζονται με τον κανονισμό αυτόν. Το ίδιο ισχύει όσον αφορά τις περιπτώσεις αναζήτησης της ευθύνης προσώπων για τα οποία ευθύνεται η σιδηροδρομική επιχείρηση.

Άρθρο 23

Το άρθρο αυτό αναφέρεται στα θέματα χρονικού περιορισμού έγερσης των αξιώσεων. Το άρθρο 23 παράγραφος 1 αντιστοιχεί προς το άρθρο 60 της CIV ενώ το άρθρο 23 παράγραφος 2 αντιστοιχεί προς τα ισχύοντα στον τομέα των αεροπορικών μεταφορών, επεκτείνοντας έτσι κατά 1 έτος το προβλεπόμενο από τη CIV χρονικό όριο.

Άρθρο 24

Το άρθρο 24 προβλέπει το δικαίωμα αναγωγής.

Άρθρο 25

Με το άρθρο 25 παράγραφος 1 διασφαλίζεται για τον επιβάτη το γεγονός ότι παρέκκλιση από τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον κανονισμό είναι άκυρη. Η παράγραφος 2 του άρθρου 25 διευκρινίζει ότι οι θεσπιζόμενοι κανόνες είναι οι ελάχιστοι και ότι μπορούν να προσφέρονται ευνοϊκότεροι όροι.

Άρθρο 26

Στο άρθρο αυτό ορίζονται θέματα απαλλαγής από τους κανόνες ευθύνης. Αν η σιδηροδρομική επιχείρηση αποδεικνύει ότι η ζημία προκλήθηκε από τον ίδιο τον επιβάτη, τότε δεν θα ευθύνεται. Αυτό ισχύει επίσης στην περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού του επιβάτη.

Άρθρο 27

Με το άρθρο αυτό δημιουργείται υπέρ των προσώπων με μειωμένη κινητικότητα το δικαίωμα να αγοράζουν εισιτήρια και να κάνουν κρατήσεις για διεθνή ταξίδια.

Άρθρο 28

Το άρθρο 28 παρέχει στα πρόσωπα μειωμένης κινητικότητας το δικαίωμα συνδρομής τους, υπό τον όρο ότι κοινοποιούν εκ των προτέρων τις ανάγκες τους στη σιδηροδρομική επιχείρηση. Η παρεχόμενη συνδρομή περιλαμβάνει την επιβίβασή τους, την μετεπιβίβαση σε υπηρεσία ανταπόκρισης καθώς και την αποβίβασή τους. Με το άρθρο αυτό εισάγεται η έννοια του υπεύθυνου σταθμού, που είναι το πρόσωπο το οποίο οφείλει να παρέχει τη συνδρομή στα πρόσωπα με μειωμένη κινητικότητα στο σιδηροδρομικό σταθμό.

Άρθρο 29

Το άρθρο αυτό ορίζει το πρόσωπο εκείνο που είναι υπεύθυνο για την παροχή συνδρομής. Προβλέπει επίσης σχετικούς κανόνες χρέωσης.

Άρθρο 30

Με το άρθρο αυτό τα ΠΜΚ αποκτούν το δικαίωμα να ζητούν τη συνδρομή της σιδηροδρομικής επιχείρησης ή του ταξιδιωτικού πράκτορα επί της αμαξοστοιχίας, ή κατά την επιβίβαση ή αποβίβασή τους, υπό τον όρο ότι έχουν ειδοποιήσει εκ των προτέρων για τις ανάγκες τους.

Άρθρο 31

Το άρθρο 31 αναφέρεται στην παραλαβή των ειδοποιήσεων όπως και στην επικοινωνία μεταξύ της σιδηροδρομικής επιχείρησης ή του ταξιδιωτικού πράκτορα αφενός και του χειριστικού φορέα στο σιδηροδρομικό σταθμό αφετέρου.

Κεφάλαιο 7 Ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας

Άρθρο 32

Το άρθρο αυτό διαλαμβάνει θέματα ασφάλειας στους σιδηροδρομικούς σταθμούς και στις αμαξοστοιχίες. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις θα οφείλουν να συνεργάζονται ώστε να εγγυώνται την ασφάλεια των επιβατών.

Άρθρο 33

Σκοπός του άρθρου αυτού είναι να εξασφαλίζει την παροχή υπηρεσίας ορισμένου ποιοτικού επιπέδου. Θα υπάρξει καθορισμός των ποιοτικών επιπέδων της παρεχόμενης υπηρεσίας σε διεθνείς γραμμές, ενώ η σιδηροδρομική επιχείρηση παροχής της υπηρεσίας θα παρακολουθεί και θα δημοσιοποιεί τις σχετικές επιδόσεις.

Άρθρο 34

Με το άρθρο 34 καθιερώνεται, προς όφελος του επιβάτη, ένας μηχανισμός διεκπεραίωσης των παραπόνων. Το άρθρο αναφέρεται σε θέματα όπως: σε ποιον μπορούν να υποβάλλονται τα παράπονα, σε ποια γλώσσα μπορούν να διατυπώνονται, ποιος οφείλει να απαντήσει και μέσα σε ποια προθεσμία πρέπει να δοθεί απάντηση. Αναφέρει επίσης ότι οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις οφείλουν να δημοσιεύουν τον αριθμό των καταγγελιών-παραπόνων που έλαβαν.

Άρθρο 35

Το άρθρο αυτό αναφέρει το πρόσωπο προς το οποίο πρέπει να απευθύνονται τα παράπονα/καταγγελίες για ευθύνη της σιδηροδρομικής επιχείρησης.

Άρθρο 36

Στο άρθρο αυτό ορίζονται οι υποχρεώσεις στις οποίες οφείλει να υποβάλλεται ο ταξιδιώτης. Αυτές είναι να είναι κάτοχος ισχύοντος εισιτηρίου και να έχει την αρμόζουσα συμπεριφορά.

Κεφάλαιο 8 Επιθεώρηση και έλεγχος

Άρθρο 37

Το άρθρο αυτό ορίζει ότι η σιδηροδρομική επιχείρηση οφείλει να ενημερώνει το κοινό σχετικά με τις υπηρεσίες (γραμμές) που θα καταργηθούν.

Άρθρο 38

Με το άρθρο αυτό θεσπίζεται η υποχρέωση των κρατών μελών να ορίζουν ένα φορέα, υπεύθυνο για την εφαρμογή και τον έλεγχο της τήρησης του κανονισμού.

Άρθρο 39

Το άρθρο αυτό ορίζει ότι οι κατ'αυτόν τον τρόπο ορισθέντες φορείς οφείλουν να συνεργάζονται μεταξύ τους και να ανταλλάσσουν πληροφορίες.

Κεφάλαιο 9 Τελικές διατάξεις

Άρθρο 40

Με το άρθρο αυτό προσδιορίζονται οι κυρώσεις που εφαρμόζονται στην περίπτωση μη συμμόρφωσης προς τις διατάξεις του κανονισμού.

Άρθρο 41

Το άρθρο 41 αναφέρεται στην τροποποίηση των παραρτημάτων.

Άρθρο 42

Το άρθρο αυτό προβλέπει τα σχετικά με την τροποποίηση των διατάξεων του κανονισμού που αναφέρονται σε ποσά.

Άρθρο 43

Το άρθρο 43 ορίζει τις διαδικασίες επιτροπής του κανονισμού.

Άρθρο 44

Σύμφωνα με το άρθρο αυτό, η Επιτροπή υποβάλει έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο σχετικά με τη θέση σε εφαρμογή του κανονισμού αυτού και τα αποτελέσματά της, τρία έτη μετά την έναρξη ισχύος του.

Άρθρο 45

Το άρθρο αυτό ορίζει την ημερομηνία έναρξης ισχύος του κανονισμού.

Πρόταση

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών διεθνών σιδηροδρομικών γραμμών

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,

Έχοντας υπόψη:

τη συνθήκη για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, και ιδίως το άρθρο 71 παράγραφος 1,

την πρόταση της Επιτροπής¹³,

τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής¹⁴,

τη γνώμη της Επιτροπής των Περιφερειών¹⁵,

Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη διαδικασία του άρθρου 251 της Συνθήκης¹⁶,

Εκτιμώντας τα εξής:

- (1) Στο πλαίσιο της κοινής πολιτικής μεταφορών, είναι σημαντικό να διασφαλίζεται η ποιότητα των σιδηροδρομικών υπηρεσιών καθώς και τα δικαιώματα των επιβατών στις διεθνείς σιδηροδρομικές μεταφορές, όπως και να βελτιωθεί η ποιότητα και η αποτελεσματικότητα των παρεχομένων υπηρεσιών στις διεθνείς σιδηροδρομικές μεταφορές επιβατών ώστε να βοηθηθεί η αύξηση του μεριδίου των σιδηροδρομικών μεταφορών σε σχέση με τους άλλους τρόπους μεταφοράς.
- (2) Στη στρατηγική για την πολιτική υπέρ των καταναλωτών 2002-2006¹⁷ τίθεται ο στόχος να επιτευχθεί υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή στο πεδίο των μεταφορών, και να εφαρμοστεί η προστασία του καταναλωτή στο πεδίο αυτό, όπως το επιτάσσει το άρθρο 153 παράγραφος 2 της συνθήκης.
- (3) Μεταξύ των δικαιωμάτων των χρηστών σιδηροδρομικών υπηρεσιών συμπεριλαμβάνεται η λήψη πληροφοριών σχετικά με την παρεχόμενη υπηρεσία, πριν, στη διάρκεια και μετά το ταξίδι.

¹³ ΕΕ C , , σ. .

¹⁴ ΕΕ C , , σ. .

¹⁵ ΕΕ C , , σ. .

¹⁶ ΕΕ C , , σ. .

¹⁷ COM(2002)208 τελικό, ΕΕ C 137, 8.6.2002, σ. 2

- (4) Ο επιβάτης σιδηροδρόμου είναι το ασθενέστερο μέρος της συμβάσεως μεταφοράς, και τα δικαιώματα του επιβάτη πρέπει, από την άποψη αυτή, να διασφαλίζονται.
- (5) Τα χρησιμοποιούμενα για την έκδοση σιδηροδρομικών εισιτηρίων ηλεκτρονικά συστήματα μπορούν, εάν χρησιμοποιούνται σωστά, να παρέχουν μια σημαντική και χρήσιμη υπηρεσία στους επιβάτες σιδηροδρόμων. Είναι συνεπώς αναγκαίο να διευκολύνεται η άνευ διακρίσεων πρόσβαση σε τέτοια συστήματα.
- (6) Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις οφείλουν να συνεργάζονται με σκοπό να διευκολύνουν τη μετάβαση από ένα σιδηροδρομικό δίκτυο σε άλλο καθώς και από έναν φορέα εκμετάλλευσης σε άλλον, και να εξασφαλίζουν έτσι την έκδοση ενιαίων εισιτηρίων στους επιβάτες.
- (7) Με σκοπό να εξασφαλίζεται η προς όφελος των επιβατών διεθνών σιδηροδρομικών γραμμών εφαρμογή των κανόνων του παρόντος κανονισμού, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που προσφέρουν επιβατικές υπηρεσίες οφείλουν να συνεργάζονται. Η συνεργασία αυτή θα πρέπει να είναι ανοικτή, και να παρέχεται υπό όρους που να μην συνιστούν διακρίσεις, σε κάθε σιδηροδρομική επιχείρηση που προσφέρει υπηρεσία μεταφοράς επιβατών.
- (8) Οι διεθνείς υπηρεσίες σιδηροδρομικής μεταφοράς επιβατών πρέπει να προσφέρονται προς όφελος των πολιτών εν γένει. Κατά συνέπεια, τα πρόσωπα που έχουν το μειονέκτημα της μειωμένης κινητικότητας, είτε αυτό οφείλεται σε αναπηρία, στην ηλικία τους, είτε σε οποιονδήποτε άλλο παράγοντα, θα πρέπει να έχουν ίσες ευκαιρίες πρόσβασης στα σιδηροδρομικά ταξίδια.
- (9) Στο πλαίσιο ενός ασφαλούς και σύγχρονου συστήματος σιδηροδρομικών μεταφορών είναι ενδεδειγμένο να υπάρχει ένα σύστημα μη περιορισμένης ευθύνης σε περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού των επιβατών.
- (10) Η καθιέρωση ορίων ευθύνης για την απώλεια ή φθορά των αποσκευών και για τη ζημία που προξενείται από καθυστερήσεις, απώλεια ανταπόκρισης ή ακύρωση ταξιδιού, θα πρέπει να οδηγήσει σε περισσότερη σαφήνεια και να παράσχει κίνητρα στα πλαίσια της αγοράς διεθνούς σιδηροδρομικής μεταφοράς επιβατών, προς όφελος των τελευταίων.
- (11) Είναι σκόπιμο να ανακουφίζονται τα θύματα ατυχήματος και τα συντηρούμενα από αυτά άτομα, από τις άμεσες (βραχυπρόθεσμες) οικονομικές μέριμνες στο αμέσως μετά το ατύχημα χρονικό διάστημα.
- (12) Είναι σημαντικό, οι κανόνες του παρόντος κανονισμού να εφαρμόζονται ακόμη και όταν η μεταφορά επιβατών διενεργείται και με άλλους τρόπους μεταφοράς, ιδίως με θαλάσσια ή εσωτερική ναυσιπλοΐα, ως τμήμα ενός σιδηροδρομικού ταξιδιού ή λόγω πρόσκαιρων μεταβολών. Η υπεροχή αυτή της ευθύνης του φορέα εκμετάλλευσης σιδηροδρόμων ευθυγραμμίζεται με τις διεθνείς συμβάσεις, και ιδίως με το άρθρο 1 παράγραφος 3 των κοινών κανόνων ΕΚ σχετικά με τη σύμβαση για τη διεθνή σιδηροδρομική μεταφορά επιβατών και αποσκευών (CIV – Παράρτημα Α της Σύμβασης), του «Πρωτοκόλλου του Βίλνιους του 1999», και του άρθρου 2 παράγραφος 2 της Σύμβασης της Αθήνας σχετικά με τη διά θαλάσσης μεταφορά επιβατών και των αποσκευών τους, του 2002.

- (13) Στην περίπτωση ταξιδιού που εξασφαλίζεται από συνεχόμενες μεταξύ τους σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, ο επιβάτης θα πρέπει να είναι σε θέση να διατυπώνει τα παράπονα και καταγγελίες του στρεφόμενος εναντίον κάθε σιδηροδρομικής επιχείρησης που συμμετέχει στη μεταφορά.
- (14) Το να διατηρείται υψηλό επίπεδο ασφάλειας στους σιδηροδρομικούς σταθμούς, αλλά και επί του συρμού, είναι προς το συμφέρον της αγοράς σιδηροδρομικής μεταφοράς επιβατών.
- (15) Οι επιβάτες οφείλουν να συμμορφώνονται προς ορισμένους κανόνες συμπεριφοράς, και τούτο προς το συμφέρον των άλλων επιβατών και της σιδηροδρομικής επιχείρησης.
- (16) Πρέπει να γίνει επισκόπηση των αποτελεσμάτων του παρόντος κανονισμού, και ιδίως σε ό,τι αφορά τα θέματα του πληθωρισμού και της σημειούμενης εξέλιξης του επιπέδου ανταγωνισμού στα πλαίσια των σχετικών αγορών σιδηροδρομικής μεταφοράς επιβατών.
- (17) Ο παρών κανονισμός πρέπει να εφαρμόζεται τηρουμένης της οδηγίας 95/46/EΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Οκτωβρίου 1995, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών¹⁸.
- (18) Τα κράτη μέλη πρέπει να θεσπίσουν κυρώσεις σχετικές με τις παραβιάσεις των διατάξεων του παρόντος κανονισμού.
- (19) Στο μέτρο που οι στόχοι της αναλαμβανόμενης δράσης, δηλαδή η ανάπτυξη των κοινοτικών σιδηροδρόμων και η καθιέρωση δικαιωμάτων των επιβατών στη διεθνή σιδηροδρομική κίνηση, δεν μπορούν να επιτευχθούν επαρκώς από μόνα τα κράτη μέλη, ενόψει της σημαντικής διεθνούς πτυχής και της ανάγκης για διεθνή συντονισμό στα πλαίσια των διεθνών επιβατικών ταξιδιών, και, συνεπώς, μπορούν καλύτερα να επιτευχθούν σε κοινοτικό επίπεδο, η Κοινότητα δύναται να εκδίδει μέτρα, σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 5 της Συνθήκης. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας, που εκτίθεται στο ίδιο άρθρο, ο κανονισμός αυτός δεν υπερβαίνει τα αναγκαία όρια για την επίτευξη των πιο πάνω στόχων.
- (20) Τα αναγκαία μέτρα για την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού πρέπει να εκδοθούν σύμφωνα με την απόφαση 1999/468/EΚ του Συμβουλίου, της 28^{ης} Ιουνίου 1999, για τον καθορισμό των όρων άσκησης των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων που ανατίθενται στην Επιτροπή¹⁹,

¹⁸ EE L 281, 23.11.1995, σ. 31

¹⁹ EE L 184, 17.7.1999, σ. 23

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΟΝ ΠΑΡΟΝΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ:

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 1

Αντικείμενο και πεδίο εφαρμογής

1. Με τον παρόντα κανονισμό καθιερώνονται δικαιώματα και υποχρεώσεις για τους επιβάτες διεθνών σιδηροδρομικών μεταφορών.
2. Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται στα διεθνή ταξίδια που πραγματοποιούνται εντός της Κοινότητας στις περιπτώσεις που την εκμετάλλευση της διεθνούς υπηρεσίας (γραμμής) αναλαμβάνει σιδηροδρομική επιχείρηση στην οποία έχει χορηγηθεί άδεια σύμφωνα με την οδηγία 95/18/ΕΚ²⁰.

Στις περιπτώσεις που η Κοινότητα έχει συνάψει συμφωνία σιδηροδρομικών μεταφορών με τρίτη χώρα, ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται επίσης στα διεθνή ταξίδια με προέλευση ή προορισμό τη χώρα αυτή ή με διέλευση από το έδαφός της.

3. Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται στα ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων και πληροφόρησης για τις σιδηροδρομικές μεταφορές όταν αυτά προσφέρονται προς χρήση και/ή χρησιμοποιούνται εντός της Κοινότητας για την παροχή πληροφοριών σχετικά με διεθνή σιδηροδρομικά ταξίδια, για την έκδοση και πώληση εισιτηρίων και/ή για κρατήσεις στο πλαίσιο των εν λόγω διεθνών ταξιδίων.

Άρθρο 2

Ορισμοί

Για τους σκοπούς του παρόντος κανονισμού εφαρμόζονται οι εξής ορισμοί:

- 1) ως “σιδηροδρομική επιχείρηση” νοείται κάθε δημόσια ή ιδιωτική επιχείρηση, η οποία έχει λάβει άδεια σύμφωνα με την ισχύουσα κοινοτική νομοθεσία, κύρια δραστηριότητα της οποίας είναι η παροχή υπηρεσιών σιδηροδρομικής μεταφοράς επιβατών και η συνακόλουθη εξασφάλιση της έλξης·
- 2) ως “διαχειριστής υποδομής” νοείται κάθε φορέας ή επιχείρηση που είναι ειδικότερα υπεύθυνη για τη δημιουργία και διατήρηση σιδηροδρομικής υποδομής, ή μέρος αυτής, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 της οδηγίας 91/440/ΕΟΚ, όπου μπορεί επίσης να συμπεριλαμβάνεται η διαχείριση του ελέγχου υποδομής και των συστημάτων ασφάλειας. Οι αρμοδιότητες διαχειριστή υποδομής σε δίκτυο ή μέρος δικτύου μπορεί επίσης να ανατίθενται σε πλείονες φορείς ή επιχειρήσεις·

²⁰ ΕΕ L 143, 27.6.1995. σ. 70

- 3) ως “φορέας κατανομής” νοείται ο οργανισμός που είναι αρμόδιος για την κατανομή της χωρητικότητας σιδηροδρομικής υποδομής·
- 4) ως “φορέας χρέωσης” νοείται ο αρμόδιος οργανισμός τιμολόγησης της χρήσης του δυναμικού σιδηροδρομικής υποδομής·
- 5) ως “ταξιδιωτικός πράκτορας” νοείται ο διοργανωτής ή πωλητής ταξιδίων, πλην των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων, κατά την έννοια του άρθρου 2, σημεία 2 και 3 της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ²¹ του Συμβουλίου, της 13ης Ιουνίου 1990 για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις·
- 6) ως “κύριος σιδηροδρομικός σταθμός” νοείται ο σιδηροδρομικός σταθμός που χρησιμοποιείται από διεθνείς γραμμές και/ή εθνικές γραμμές μεγάλων αποστάσεων, άνω των 100 χιλιομέτρων·
- 7) ως “υπεύθυνος σταθμού” νοείται ο οργανωτικός φορέας στον οποίο έχει ανατεθεί, σε ένα κράτος μέλος, η ευθύνη για τη διαχείριση και/ή συντήρηση των σιδηροδρομικών σταθμών·
- 8) ως “σύμβαση μεταφοράς” νοείται η σύμβαση μεταξύ σιδηροδρομικής επιχείρησης και/ή ταξιδιωτικού πράκτορα αφενός και του επιβάτη αφετέρου, για την παροχή ενός ή περισσότερων διεθνών ταξιδίων και, κατά περίπτωση, μιας ή περισσότερων κρατήσεων, οποιαδήποτε και αν είναι η σιδηροδρομική ή άλλη επιχείρηση μεταφοράς που πραγματοποιεί και/ή αναλαμβάνει υπεργολαβικά τη μεταφορά από τη σιδηροδρομική επιχείρηση και/ή ταξιδιωτικό πράκτορα που συνάπτει τη σύμβαση·
- 9) ως “εισιτήριο” νοείται ένα έγκυρο έγγραφο που χρησιμεύει ως απόδειξη σύναψης της συμβάσεως μεταφοράς και που δίνει δικαίωμα για μεταφορά, ή το ισοδύναμό του υπό άλλη μορφή πέραν του χαρτιού, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής, το οποίο έχει εκδοθεί ή εγκριθεί από τη σιδηροδρομική επιχείρηση·
- 10) ως “κράτηση” νοείται η απόδειξη ότι ο επιβάτης διαθέτει εισιτήριο ή άλλο τεκμήριο που αποδεικνύει ότι η κράτηση έχει γίνει δεκτή και έχει καταχωρηθεί από τη σιδηροδρομική επιχείρηση ή από τον ταξιδιωτικό πράκτορα·
- 11) ως “εισιτήριο κατευθείαν μεταφοράς” νοείται το ή τα εισιτήρια που απεικονίζουν σύμβαση μεταφοράς η οποία είναι αναγκαία για την πραγματοποίηση διεθνούς ταξιδιού από την αφετηρία μέχρι τον προορισμό με τη χρησιμοποίηση πλειόνων υπηρεσιών (γραμμών) και/ή σιδηροδρομικών επιχειρήσεων·
- 12) ως “διεθνές ταξίδι” νοείται το σιδηροδρομικό ταξίδι μεταφοράς επιβατών στα πλαίσια του οποίου γίνεται διέλευση ενός τουλάχιστον εσωτερικού κοινοτικού συνόρου, και το οποίο μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσω διεθνούς γραμμής και/ή εθνικής γραμμής για το εγχώριο μέρος του ταξιδιού·
- 13) ως “διεθνής γραμμή” νοείται η παροχή σιδηροδρομικής επιβατικής υπηρεσίας, στην οποία ο συρμός διέρχεται ένα τουλάχιστον εσωτερικό κοινοτικό σύνορο· ο συρμός δυνατόν να αποτελείται από συνδεδεμένα και/ή χωριστά μεταξύ τους τμήματα, τα δε

²¹ EE L 158 of 23.6. 1990, σ. 59.

διάφορα τμήματα δυνατόν να έχουν διαφορετικές αφετηρίες και προορισμούς, υπό τον όρο ότι κάθε άμαξα που απαρτίζει το συρμό διέρχεται ένα τουλάχιστον σύνορο·

- 14) ως “διεθνής γραμμή μεγάλης ταχύτητας” νοείται η παροχή διεθνούς σιδηροδρομικής υπηρεσίας στην οποία ένα τουλάχιστον μέρος της γραμμής διέρχεται από ειδική υποδομή σιδηροδρομικού συστήματος μεγάλης ταχύτητας, όπως αυτό ορίζεται στο άρθρο 2 παράγραφος α) της οδηγίας 1996/48/ΕΚ²² του Συμβουλίου·
- 15) ως “καθυστέρηση” νοείται το χρονικό διάστημα μεταξύ των ωρών αναχώρησης και/ή άφιξης που προβλέπονται στον υπηρεσιακό ή δημοσιευθέντα πίνακα δρομολογίων, συμπεριλαμβανομένων των φυλλαδίων που διανέμονται στους επιβάτες, στο σιδηροδρομικό σταθμό αναχώρησης και/ή άφιξης αφενός, και του πραγματικού χρόνου αναχώρησης και/ή άφιξης της διεθνούς γραμμής ή της διεθνούς γραμμής μεγάλης ταχύτητας αφετέρου·
- 16) ως “ακύρωση” νοείται η αναστολή εκτέλεσης ενός τακτικού δρομολογίου διεθνούς γραμμής ή διεθνούς γραμμής μεγάλης ταχύτητας·
- 17) ως “επακόλουθη ζημία” νοείται κάθε ζημία που προκύπτει ως αποτέλεσμα καθυστέρησης, η οποία καθυστέρηση να οδηγεί σε απώλεια ανταπόκρισης ή σε ακύρωση·
- 18) ως “υπηρεσιακός πίνακας δρομολογίων” νοούνται τα δεδομένα βάσει των οποίων ορίζονται όλες οι προγραμματισμένες κινήσεις συρμών και τροχαίου υλικού οι οποίες θα πραγματοποιηθούν, πάνω στη σχετική υποδομή, στη διάρκεια του διαστήματος ισχύος του εν λόγω πίνακα·
- 19) ως “ηλεκτρονικό σύστημα κρατήσεων και πληροφόρησης στις σιδηροδρομικές μεταφορές” νοείται ένα ηλεκτρονικό σύστημα που περιέχει πληροφορίες σχετικά με όλες τις υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών που προσφέρουν οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις· οι αποθηκευόμενες στα συστήματα αυτά πληροφορίες είναι κυρίως οι εξής:
 - (α) πίνακες δρομολογίων και ωραρίων των επιβατικών υπηρεσιών·
 - (β) διαθεσιμότητα θέσεων στις επιβατικές υπηρεσίες·
 - (γ) τιμές (κόμιστρα) και ειδικοί όροι·
 - (δ) δυνατότητα προσπέλασης στους συρμούς των προσώπων μειωμένης κινητικότητας·
 - (ε) εγκαταστάσεις μέσω των οποίων μπορούν να γίνουν κρατήσεις ή να εκδοθούν εισιτήρια, στο μέτρο που μερικές από αυτές ή όλες οι εγκαταστάσεις τίθενται στη διάθεση συνδρομητών·
- 20) ως “πωλητής συστημάτων” νοείται κάθε οντότητα, και οι συνδεδεμένες με αυτήν οντότητες, που είναι υπεύθυνη ή υπεύθυνες για τη λειτουργία ή την εμπορία ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων και πληροφόρησης στις σιδηροδρομικές μεταφορές·

²² ΕΕ L 235 of 17.9. 1996, σ. 6.

- 21) ως “πρόσωπο μειωμένης κινητικότητας” νοείται κάθε πρόσωπο του οποίου η δυνατότητα κίνησης είναι μειωμένη, εξαιτίας φυσικής αισθητηριακής ή κινητικής ανικανότητας, λόγω μειωμένης αντιλήψεως, ηλικίας, ασθένειας, ή εξαιτίας οποιουδήποτε άλλου αιτίου αναπηρίας, κατά τη χρήση μεταφορικών μέσων και το οποίο χρήζει, λόγω της κατάστασής του, ειδικής προσοχής καθώς και προσαρμογής στις προσωπικές του ανάγκες της παρεχόμενης σε κάθε επιβάτη υπηρεσίας·
- 22) ως “συνεχόμενη σιδηροδρομική επιχείρηση” νοείται η σιδηροδρομική επιχείρηση που εκτελεί ένα μέρος της διεθνούς γραμμής·
- 23) ως “σιδηροδρομική επιχείρηση υποκατάστασης” νοείται η σιδηροδρομική επιχείρηση η οποία δεν έχει συνάψει σύμβαση μεταφοράς με τον επιβάτη, αλλά στην οποία έχει ανατεθεί από τη σιδηροδρομική επιχείρηση, εν όλω ή εν μέρει, η εκτέλεση της μεταφοράς·

ΚΕΦΑΛΑΙΟ II ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ

Άρθρο 3

Πληροφορίες ταξιδιού

Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και/ή οι ταξιδιωτικοί πράκτορες παρέχουν στους επιβάτες τουλάχιστον τις οριζόμενες στο παράρτημα I πληροφορίες.

Οι προ του ταξιδιού πληροφορίες, που παρατίθενται στο παράρτημα I, παρέχονται επίσης σχετικά με υπηρεσίες που προσφέρουν άλλες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις.

Οι πληροφορίες παρέχονται υπό την πλέον ενδεδειγμένη μορφή.

Άρθρο 4

Σύμβαση μεταφοράς και εισιτήρια

1. Με τη σύμβαση μεταφοράς, η σιδηροδρομική επιχείρηση ή οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις αναλαμβάνουν την υποχρέωση μεταφοράς του επιβάτη όπως και των χειραποσκευών και αποσκευών του στον τόπο προορισμού. Η σύναψη της συμβάσεως πρέπει να πιστοποιείται με την έκδοση στον επιβάτη ενός ή περισσότερων εισιτηρίων. Τα εισιτήρια θεωρούνται ως αρχή αποδείξεως της συνάψεως της συμβάσεως.
2. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις εκδίδουν εισιτήρια τα οποία περιέχουν κατ'ελάχιστο τις πληροφορίες που απαριθμούνται στο παράρτημα II.
3. Εάν τα εισιτήρια εκδόθηκαν και οι κρατήσεις έγιναν στο όνομα του επιβάτη, είναι μεταβιβάσιμα σε άλλο πρόσωπο υπό τους εξειδικευόμενους κατά την αγορά των εισιτηρίων όρους.

4. Τα εισιτήρια μπορούν να εκδοθούν και οι κρατήσεις μπορούν να γίνουν υπό τη μορφή καταχώρησης ηλεκτρονικών δεδομένων, τα οποία να μπορούν να μετατραπούν σε αναγνώσιμα γραπτά σύμβολα.

Άρθρο 5

Πρόσβαση στα πληροφορικά συστήματα για ταξίδια

1. Τηρουμένων των διατάξεων του κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ. 2299/89 του Συμβουλίου, της 24 Ιουλίου 1989²³ για τη θέσπιση κώδικα συμπεριφοράς για τα ηλεκτρονικά συστήματα κράτησης θέσεων, και ιδίως το άρθρο 21 β, εφαρμόζονται οι παρακάτω παράγραφοι 2 έως 7.
2. Ο πωλητής συστημάτων που προσφέρει εκδοτήρια μέσα σχετικά με τις υπηρεσίες τακτικών επιβατικών δρομολογίων παρέχει τη δυνατότητα σε κάθε σιδηροδρομική επιχείρηση που υποβάλλει σχετικό αίτημα, να χρησιμοποιεί τα μέσα αυτά, σε ισότιμη βάση και άνευ διακρίσεων, εντός των ορίων διαθέσιμης χωρητικότητας του εν λόγω συστήματος, με την επιφύλαξη των όποιων τεχνικών περιορισμών που είναι πέραν του ελέγχου του πωλητή συστημάτων.
3. Ο πωλητής συστημάτων:
 - (α) δεν συναρτά μη εύλογους όρους στις συμβάσεις του με συμμετέχουσα σιδηροδρομική επιχείρηση·
 - (β) δεν επιβάλλει την αποδοχή συμπληρωματικών όρων οι οποίοι, από την ίδια τη φύση τους ή σύμφωνα με τα συναλλακτικά έθιμα, δεν έχουν καμία σχέση με τη συμμετοχή στο πληροφορικό σύστημά του και εφαρμόζει τους ίδιους όρους για ίδια επίπεδα παρεχόμενης υπηρεσίας.
4. Ο πωλητής συστημάτων δεν εξαρτά τη συμμετοχή στο δικό του πληροφορικό σύστημα από τον όρο να μη συμμετέχει η σιδηροδρομική επιχείρηση ταυτόχρονα σε άλλο σύστημα.
5. Η συμμετέχουσα σιδηροδρομική επιχείρηση έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβασή της με πωλητή συστήματος χωρίς καμία συνέπεια, με εξάμηνη προειδοποίηση που να λήγει το ενωρίτερο στο τέλος του πρώτου έτους.
6. Τα μέσα καταχώρισης και επεξεργασίας των δεδομένων που παρέχονται από τον πωλητή συστημάτων προσφέρονται σε όλες τις συμμετέχουσες επιχειρήσεις χωρίς την εφαρμογή διακρίσεων.
7. Εάν πωλητής συστημάτων προσθέσει κάποια βελτίωση στις διατιθέμενες εγκαταστάσεις εκδοτηρίου ή στον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται για την παροχή των υπηρεσιών εκδοτηρίου, προσφέρει τις βελτιώσεις αυτές σε όλες τις συμμετέχουσες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις υπό τους ίδιους όρους και συνθήκες, με την επιφύλαξη των τρεχόντων τεχνικών περιορισμών.

²³

EE L 220, 29.07.1989, σ. 1.

Άρθρο 6

Διαθεσιμότητα των εισιτηρίων, εισιτήρια κατευθείαν μεταφοράς και κρατήσεις

1. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και/ή οι ταξιδιωτικοί πράκτορες προσφέρουν εισιτήρια και/ή εισιτήρια κατευθείαν μεταφοράς για διεθνή ταξίδια μεταξύ τουλάχιστον των κύριων σιδηροδρομικών σταθμών καθώς και σιδηροδρομικών σταθμών προορισμού ευρισκομένων σε γεωγραφική ζώνη της οποίας το επίκεντρο να είναι ο εγγύτερος σιδηροδρομικός σταθμός.
2. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις συνεργάζονται, τηρουμένων των διατάξεων των άρθρων 81, 82 και 86 της Συνθήκης, με σκοπό να προσφέρουν στους επιβάτες εισιτήρια κατευθείαν μεταφοράς για διεθνή ταξίδια. Η συνεργασία είναι ανοικτή σε κάθε σιδηροδρομική επιχείρηση χωρίς εφαρμογή διακρίσεων. Οι παρεχόμενες για την έκδοση εισιτηρίων υπηρεσίες χρεώνονται με βάση το κόστος τους. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις κοινοποιούν την ή τις συμφωνίες συνεργασίας στην Επιτροπή ένα έτος μετά την έναρξη ισχύος του παρόντος κανονισμού.
3. Τα εισιτήρια διεθνών ταξιδίων πρέπει να εκδίδονται για τους επιβάτες από τα παρακάτω τουλάχιστον σημεία πώλησης:
 - (α) θυρίδες εκδοτηρίων και, κατά περίπτωση, αυτόματα εκδοτήρια σε όλους τους κύριους σιδηροδρομικούς σταθμούς, ή
 - (β) τηλεφωνικώς, μέσω του Διαδικτύου, ή οποιουδήποτε ευρύτερα διαθέσιμου ηλεκτρονικού συστήματος χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση για τη χρήση αυτού του διαύλου διανομής.
4. Πάντως, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις προσφέρουν τη δυνατότητα αγοράς εισιτηρίων για διεθνή ταξίδια επί της αμαξοστοιχίας, υπό τους οριζόμενους στο άρθρο 36 όρους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ III ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Άρθρο 7

Θάνατος ή τραυματισμός επιβάτη

1. Η σιδηροδρομική επιχείρηση ευθύνεται στην περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού – σωματικής ή διανοητικής βλάβης – επιβάτη, υπό την προϋπόθεση και μόνον ότι το ατύχημα που προκάλεσε τον τραυματισμό έλαβε χώρα όταν ο επιβάτης είχε ήδη επιβιβαστεί, ή συνέβη κατά την επιβίβαση ή την αποβίβασή του από την αμαξοστοιχία.
2. Η υποχρέωση ασφαλιστικής κάλυψης που ορίζεται στο άρθρο 9 της οδηγίας 95/18/ΕΚ σημαίνει, όσον αφορά την ευθύνη για τους επιβάτες, ότι επιβάλλει στη σιδηροδρομική επιχείρηση την υποχρέωση να ασφαρίζεται σε επίπεδο επαρκές ώστε να εξασφαλίζεται σε όλους τους δικαιούμενους αποζημίωση, η είσπραξη ακεραίου του ποσού που δικαιούνται σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό.

Η ελάχιστη ασφαλιστική κάλυψη ανά επιβάτη ανέρχεται σε 310.000 ευρώ.

Άρθρο 8

Χειραποσκευές

1. Στην περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού επιβάτη, η σιδηροδρομική επιχείρηση ευθύνεται για την ολοσχερή ή μερική απώλεια ή για τη φθορά των προσωπικών αντικειμένων που έφερε μαζί του ο επιβάτης ως χειραποσκευή.
2. Πέραν των ανωτέρω, η σιδηροδρομική επιχείρηση δεν ευθύνεται για την απώλεια ή τη φθορά των προσωπικών αντικειμένων, της χειραποσκευής για την επίβλεψη της οποίας είναι υπεύθυνος ο ίδιος ο επιβάτης, εκτός από την απώλεια ή φθορά που προκαλείται από πταίσμα της σιδηροδρομικής επιχείρησης.

Άρθρο 9

Λοιπές αποσκευές

Η σιδηροδρομική επιχείρηση ευθύνεται για την προκαλούμενη ζημία σε περίπτωση ολοσχερούς ή μερικής καταστροφής ή απώλειας ή φθοράς αποσκευών υπό τον όρο ότι το γεγονός που προκάλεσε την καταστροφή, απώλεια ή φθορά επήλθε όταν οι αποσκευές τελούσαν υπό την ευθύνη της σιδηροδρομικής επιχείρησης.

Άρθρο 10

Καθυστερήσεις

Η σιδηροδρομική επιχείρηση ευθύνεται για καθυστερήσεις, συμπεριλαμβανομένης αυτής που οδηγεί στην απώλεια ανταπόκρισης και/ή στην ακύρωση υπηρεσίας διεθνούς γραμμής για τους επιβάτες και/ή για τη μεταφορά των αποσκευών.

Η σιδηροδρομική επιχείρηση δεν ευθύνεται για καθυστέρηση ή ακύρωση υπηρεσίας διεθνούς γραμμής, εφόσον αυτή οφείλεται σε εξαιρετικές καιρικές συνθήκες, φυσικές καταστροφές, πολεμικές ή τρομοκρατικές ενέργειες.

Άρθρο 11

Επακόλουθες ζημίες

Στην περίπτωση που σιδηροδρομική επιχείρηση ευθύνεται για καθυστέρηση, για καθυστέρηση που προκαλεί την απώλεια ανταπόκρισης ή για ακύρωση, ευθύνεται για την επέλευση ζημίας ανεξάρτητα από τις προϋποθέσεις αποζημίωσης για καθυστερήσεις που ορίζονται στο άρθρο 10.

Τηρουμένου του άρθρου 16, οι κάτω της μιας ώρας καθυστερήσεις δεν δημιουργούν κανένα δικαίωμα αποζημίωσης για επακόλουθες ζημίες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV ΖΗΜΙΕΣ ΚΑΙ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ

Άρθρο 12

Ζημίες στην περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού επιβατών

1. Η ευθύνη της σιδηροδρομικής επιχείρησης για ζημίες προκαλούμενες στην περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού επιβάτη είναι οικονομικά απεριόριστη.
2. Για ζημίες προκαλούμενες υπό τους όρους του άρθρου 7 παράγραφος 1, μη υπερβαίνουσες τα 220.000 ευρώ για κάθε επιβάτη, η σιδηροδρομική επιχείρηση δεν δύναται να αποκλείσει ή να περιορίσει την ευθύνη της. Πέραν του ποσού αυτού, η σιδηροδρομική επιχείρηση δεν ευθύνεται για τις ζημίες, εφόσον αποδεικνύει ότι δεν βαρύνεται με αμέλεια ή άλλο πταίσμα.
3. Εάν, εξαιτίας του θανάτου ενός επιβάτη τα συντηρούμενα από τον τελευταίο πρόσωπα ή αυτά που έλκουν εκ του νόμου τέτοιο δικαίωμα, στερούνται της υποστήριξης αυτής, πρέπει επίσης να αποζημιώνονται για την απώλεια αυτή.

Άρθρο 13

Προκαταβολές

Σε περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού επιβάτη, η σιδηροδρομική επιχείρηση πληρώνει προκαταβολή, για την κάλυψη των άμεσων οικονομικών αναγκών, εντός 15 ημερών από την ταυτοποίηση του προσώπου που δικαιούται την αποζημίωση αυτή.

Στην περίπτωση θανάτου, η πληρωμή αυτή αφορά ποσό 21.000 ευρώ τουλάχιστον.

Άρθρο 14

Αποζημίωση για χειραποσκευές και λοιπές αποσκευές

1. Στις περιπτώσεις που η σιδηροδρομική επιχείρηση υπέχει ευθύνη δυνάμει του άρθρου 8, οφείλει να καταβάλει αποζημίωση μέχρι 1.800 ευρώ ανά επιβάτη.
2. Στις περιπτώσεις που η σιδηροδρομική επιχείρηση υπέχει ευθύνη δυνάμει του άρθρου 9, οφείλει να καταβάλει αποζημίωση ποσού μέχρι 1.300 ευρώ ανά επιβάτη.

Άρθρο 15

Αποζημίωση για καθυστερήσεις

1. Ο επιβάτης, στην περίπτωση που υφίσταται καθυστέρηση, δύναται, χωρίς να χάσει το δικαίωμά του για μεταφορά, να ζητήσει από τη σιδηροδρομική επιχείρηση αποζημίωση για καθυστερήσεις. Τα ελάχιστα ποσά αποζημίωσης για καθυστερήσεις παρατίθενται στο παράρτημα ΙΙΙ.

2. Η αποζημίωση της ανωτέρω παραγράφου 1 καταβάλλεται εντός 14 ημερών από την υποβολή του αιτήματος αποζημίωσης. Η αποζημίωση μπορεί να καταβληθεί σε δελτία παροχών (κουπόνια) και/ή παροχή άλλων υπηρεσιών μόνο με τη γραπτή συμφωνία του επιβάτη.
3. Η αποζημίωση της ανωτέρω παραγράφου 1 δεν μειώνεται με τη χρέωση εξόδων συναλλαγής όπως τέλη, τηλεφωνικά έξοδα ή γραμματόσημα. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις δύνανται να ορίσουν ένα ελάχιστο χρηματικό όριο κάτω του οποίου δεν καταβάλλεται αποζημίωση. Το όριο αυτό δεν υπερβαίνει τα 4 ευρώ.

Άρθρο 16

Απώλεια ανταποκρίσεων και ακυρώσεις

1. Στην περίπτωση καθυστέρησης που έχει ως συνέπεια την απώλεια ανταπόκρισης ή ακύρωση διεθνούς υπηρεσίας, εφαρμόζεται η παράγραφος 2, εκτός εάν η σιδηροδρομική επιχείρηση είναι σε θέση να αποδείξει ότι το δρομολόγιο ακυρώθηκε αποκλειστικά για λόγους εξαιρετικών συνθηκών.
2. Όταν σιδηροδρομική επιχείρηση αντιμετωπίζει καθυστέρηση που θα οδηγήσει σε απώλεια ανταπόκρισης ή όταν πριν την προβλεπόμενη ώρα αναχώρησης ακυρώνει ή εύλογα προβλέπει ακύρωση διεθνούς δρομολογίου, καταβάλλει κάθε προσπάθεια με σκοπό να ενημερώσει τους επιβάτες.

Στους επιβάτες παρέχεται η δυνατότητα επιλογής μεταξύ τουλάχιστον των κατωτέρω:

- (α) επιστροφή της τιμής του εισιτηρίου στο ακέραιο, υπό τους όρους υπό τους οποίους καταβλήθηκε, για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκαν και για το μέρος ή τα μέρη που έχουν ήδη πραγματοποιηθεί, εάν το διεθνές ταξίδι δεν εξυπηρετεί πλέον το σκοπό του αρχικού ταξιδιωτικού σχεδίου του επιβάτη, μαζί με, κατά περίπτωση, την υπηρεσία επιστροφής, με την πρώτη ευκαιρία, στην αρχική αφετηρία. Η πληρωμή του επιστρεφόμενου ποσού γίνεται υπό τους ίδιους όρους με την πληρωμή της αποζημίωσης που αναφέρεται στο άρθρο 15 παράγραφοι 2 και 3· ή
- (β) συνέχιση του ταξιδιού ή επαναδρομολόγηση, υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, προς τον τελικό προορισμό και με την πρώτη ευκαιρία· ή
- (γ) συνέχιση του ταξιδιού ή επαναδρομολόγηση, υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, προς τον τελικό προορισμό σε ύστερη ημερομηνία κατά την προαίρεση του επιβάτη.

Άρθρο 17

Συνδρομή

1. Στην περίπτωση καθυστέρησης, καθυστέρησης που έχει ως συνέπεια την απώλεια ανταπόκρισης ή ακύρωσης δρομολογίου, οι επιβάτες τηρούνται ενήμεροι σχετικά με την κατάσταση και σχετικά με την εκτιμώμενη ώρα αναχώρησης και την εκτιμώμενη ώρα άφιξης, από τη σιδηροδρομική επιχείρηση ή από τον υπεύθυνο σταθμού το αργότερο 10 λεπτά μετά την κανονική ώρα αναχώρησης ή μετά τη διακοπή της υπηρεσίας.

2. Σε περίπτωση καθυστέρησης, καθυστέρησης που έχει ως συνέπεια την απώλεια ανταπόκρισης ή ακύρωσης δρομολογίου, προσφέρονται στους επιβάτες, χωρίς χρέωση:
 - (α) γεύματα και αναψυκτικά σε επάρκεια, ανάλογα με τον χρόνο αναμονής· και/ή
 - (β) κατάλυμα σε ξενοδοχείο στις περιπτώσεις που καθίσταται αναγκαία η παραμονή για μια ή περισσότερες νύχτες ή που καθίσταται αναγκαία πρόσθετη παραμονή· και/ή
 - (γ) μεταφορά μεταξύ του σιδηροδρομικού σταθμού και του τόπου καταλύματος (ξενοδοχείου ή άλλου)·
 - (δ) μεταφορά μεταξύ του σιδηροδρομικού σταθμού ή του συρμού, εάν έχει ακινητοποιηθεί επί των γραμμών, και του τελικού προορισμού της γραμμής ή του τόπου αναχώρησης εναλλακτικού μέσου μεταφοράς.
3. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις πιστοποιούν επί του εισιτηρίου, εφόσον τους ζητηθεί από τον επιβάτη, ότι σημειώθηκε καθυστέρηση στην παροχή της σιδηροδρομικής υπηρεσίας, με αποτέλεσμα την απώλεια ανταπόκρισης, ή ότι η υπηρεσία (δρομολόγιο) ακυρώθηκε.
4. Κατά την εφαρμογή των παραγράφων 1 και 2, η ενδιαφερόμενη σιδηροδρομική επιχείρηση αποδίδει ιδιαίτερη προσοχή στις ανάγκες των επιβατών με μειωμένη κινητικότητα και τα πρόσωπα που ενδεχομένως τους συνοδεύουν, καθώς και στις ανάγκες των μη συνοδευόμενων παιδιών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ V ΚΟΙΝΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 18

Άλλοι τρόποι μεταφοράς

1. Οι σχετικές με την ευθύνη διατάξεις εφαρμόζονται στις περιπτώσεις που οχήματα σιδηροδρόμων μεταφέρονται με πορθμείο σε ένα ή περισσότερα μέρη του διεθνούς ταξιδιού, εκτός εάν το ισχύον στη διά θαλάσσης μεταφορά νομικό καθεστώς είναι ευνοϊκότερο για τον επιβάτη.
2. Στην περίπτωση πρόσκαιρης αναστολής της σιδηροδρομικής μεταφοράς, κατά την οποία η μεταφορά των επιβατών γίνεται με άλλο μεταφορικό μέσο, η σιδηροδρομική επιχείρηση ευθύνεται σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος κανονισμού.

Άρθρο 19

Συνεχόμενες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις

Εάν το διεθνές ταξίδι εκτελείται από διαδοχικές μεταξύ τους σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, οι εμπλεκόμενες στη μεταφορά σιδηροδρομικές επιχειρήσεις υπέχουν αλληλέγγυα και εις ολόκληρον ευθύνη στην περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού του επιβάτη, ή στην περίπτωση

ζημίας ή απώλειας αποσκευών ή, σε περίπτωση καθυστερήσεων, για καθυστερήσεις που έχουν ως συνέπεια την απώλεια ανταπόκρισης ή ακύρωση.

Άρθρο 20

Σιδηροδρομικές επιχειρήσεις υποκατάστασης

Στις περιπτώσεις που σιδηροδρομική επιχείρηση έχει εμπιστευθεί την εκτέλεση της μεταφοράς, εν όλω ή εν μέρει, σε άλλη σιδηροδρομική επιχείρηση, παραμένει πάντως υπεύθυνη για το σύνολο της μεταφοράς.

Άρθρο 21

Πρόσωπα για τα οποία ευθύνεται η σιδηροδρομική επιχείρηση

Η σιδηροδρομική επιχείρηση είναι υπεύθυνη για το προσωπικό της και τα λοιπά πρόσωπα στων οποίων τις υπηρεσίες καταφεύγει για την εκτέλεση της μεταφοράς, όταν το εν λόγω προσωπικό και/ή πρόσωπα ενεργούν εντός των ορίων των καθηκόντων τους.

Το προσωπικό του διαχειριστή υποδομής επί της οποίας εκτελείται η μεταφορά θεωρείται ότι αποτελεί μέρος των προσώπων στις υπηρεσίες των οποίων προσφεύγει η σιδηροδρομική επιχείρηση για την εκτέλεση της μεταφοράς.

Άρθρο 22

Βάση των αξιώσεων – σόρευση των απαιτήσεων

Σε όλες τις περιπτώσεις εφαρμογής του παρόντος κανονισμού, η για οποιοδήποτε λόγο αναζήτηση ευθυνών στρεφόμενη κατά της σιδηροδρομικής επιχείρησης τελεί υπό τους όρους και περιορισμούς που θεσπίζονται με τον κανονισμό αυτόν.

Το ίδιο ισχύει για όλες τις περιπτώσεις αναζήτησης της ευθύνης του προσωπικού της ή άλλων προσώπων για τα οποία η σιδηροδρομική επιχείρηση είναι υπεύθυνη σύμφωνα με το άρθρο 21.

Το συνολικό ποσό αποζημίωσης που οφείλει να καταβάλει η σιδηροδρομική επιχείρηση, η σιδηροδρομική επιχείρηση υποκατάστασης και το προσωπικό τους και λοιπά πρόσωπα στις υπηρεσίες των οποίων καταφεύγουν για την εκτέλεση της μεταφοράς, δεν υπερβαίνει τα προβλεπόμενα από τον παρόντα κανονισμό όρια.

Άρθρο 23

Παραγραφή των αξιώσεων

1. Η προθεσμία παραγραφής των αξιώσεων αποζημίωσης με βάση την ευθύνη της σιδηροδρομικής επιχείρησης στην περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού των επιβατών είναι

- (α) στην περίπτωση του επιβάτη, τρία έτη από την επομένη του ατυχήματος·
 - (β) στην περίπτωση άλλων δικαιουμένων προσώπων, τρία έτη από την επομένη του θανάτου του επιβάτη, με ανώτατο όριο τα πέντε έτη από την ημερομηνία του ατυχήματος.
2. Η προθεσμία έγερσης άλλων αξιώσεων που απορρέουν από τη σύμβαση μεταφοράς είναι δύο έτη από την ημερομηνία επέλευσης του γενεσιουργού γεγονότος.

Άρθρο 24

Δικαίωμα αναγωγής

Με τον παρόντα κανονισμό δεν προδικάζεται κατά κανένα τρόπο το ζήτημα κατά πόσον πρόσωπο ευθυνόμενο για ζημίες σύμφωνα με τις διατάξεις του κανονισμού αυτού έχει το δικαίωμα αναγωγής έναντι οιαδήποτε άλλου προσώπου.

Η σιδηροδρομική επιχείρηση δικαιούται να απαιτήσει αποζημίωση από το διαχειριστή υποδομής για την ανάκτηση της αποζημίωσης που η ίδια κατέβαλε στους επιβάτες. Η ευθύνη αυτή του διαχειριστή υποδομής τελεί υπό την επιφύλαξη της εφαρμογής του συστήματος επιδόσεων όπως αυτό ορίζεται στο άρθρο 11 της οδηγίας 2001/14/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου²⁴.

Άρθρο 25

Απαγόρευση αποποίησης της ευθύνης και καθορισμού ορίων της

1. Δεν επιτρέπεται περιορισμός ή απαλλαγή από τις υποχρεώσεις προς τους επιβάτες που απορρέουν δυνάμει του παρόντος κανονισμού, ιδίως με απαλλακτική ή περιοριστική ρήτρα στη σύμβαση μεταφοράς.
2. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις δύνανται να προσφέρουν στους επιβάτες ευνοϊκότερους συμβατικούς όρους από τους ελάχιστους όρους που θεσπίζονται με τον παρόντα κανονισμό.

Άρθρο 26

Απαλλαγή

Εάν η σιδηροδρομική επιχείρηση αποδεικνύει ότι τη ζημία προκάλεσε ή συνέβαλε στην πρόκλησή της με αμέλειά του ή άλλη αδικοπραξία ή παράλειψή του ο αιτούμενος αποζημίωση, ή το πρόσωπο από το οποίο έλκει τα δικαιώματά του, η σιδηροδρομική επιχείρηση απαλλάσσεται, εν όλω ή εν μέρει, από την ευθύνη της έναντι του αιτούντος κατά το μέτρο που η εν λόγω αμέλεια ή ζημιογόνος παράλειψη προκάλεσε ή συνέβαλε στην πρόκληση της ζημίας.

²⁴ ΕΕ L 75, 15.3.2001, σ. 29.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI ΠΡΟΣΩΠΑ ΜΕΙΩΜΕΝΗΣ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Άρθρο 27

Απαγόρευση άρνησης μεταφοράς

Η σιδηροδρομική επιχείρηση και/ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας δεν αρνούνται, για λόγους μειωμένης κινητικότητας, να εκδώσουν εισιτήριο ή να δεχθούν κράτηση για διεθνή γραμμή με αφετηρία έναν κύριο σιδηροδρομικό σταθμό.

Άρθρο 28

Συνδρομή στο σιδηροδρομικό σταθμό

1. Κατά την αναχώρηση, μετεπιβίβαση ή άφιξη σε σιδηροδρομικό σταθμό προσώπου μειωμένης κινητικότητας στα πλαίσια διεθνούς ταξιδίου, ο υπεύθυνος σταθμού παρέχει συνδρομή κατά τρόπο που το πρόσωπο αυτό να είναι σε θέση να επιβιβασθεί, να μετεπιβιβασθεί στην ανταπόκριση ή να αποβιβασθεί από την αφικνούμενη αμαξοστοιχία της γραμμής για την οποία αγόρασε εισιτήριο.
2. Η συνδρομή της ανωτέρω παραγράφου 1 παρέχεται υπό την προϋπόθεση ότι 24 ώρες τουλάχιστον πριν χρειαστεί η συνδρομή κοινοποιείται στη σιδηροδρομική επιχείρηση και/ή στον ταξιδιωτικό πράκτορα απ'όπου αγοράστηκε το εισιτήριο, η ανάγκη βοήθειας του προσώπου αυτού.
3. Εάν δεν υπάρξει σχετική ειδοποίηση, σύμφωνα με την παράγραφο 1, ο υπεύθυνος σταθμού του σταθμού αναχώρησης, μετεπιβίβασης ή άφιξης καταβάλλει κάθε λογική προσπάθεια παροχής της συνδρομής κατά τρόπο που το πρόσωπο μειωμένης κινητικότητας που πραγματοποιεί διεθνές ταξίδι να είναι σε θέση να επιβιβασθεί κατά την αναχώρηση, να μετεπιβιβασθεί στην ανταπόκριση ή να αποβιβασθεί από την αφικνούμενη αμαξοστοιχία της γραμμής για την οποία αγόρασε εισιτήριο.

Άρθρο 29

Υπεύθυνος συνδρομής στο σταθμό

1. Ο υπεύθυνος σταθμού ευθύνεται για την παροχή συνδρομής στα πρόσωπα μειωμένης κινητικότητας.
2. Ο υπεύθυνος σταθμού ορίζει τα σημεία, εντός και εκτός του σιδηροδρομικού σταθμού, στα οποία τα πρόσωπα μειωμένης κινητικότητας μπορούν να αναγγέλλουν την άφιξή τους στο σιδηροδρομικό σταθμό και, εφόσον παρίσταται ανάγκη, να ζητούν συνδρομή.

Άρθρο 30

Συνδρομή επί της αμαξοστοιχίας

Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και/ή ταξιδιωτικοί πράκτορες παρέχουν συνδρομή στα πρόσωπα μειωμένης κινητικότητας επί των αμαξοστοιχιών και κατά την επιβίβαση και αποβίβαση από αυτές, εφόσον τα πρόσωπα αυτά τηρούν τους όρους του άρθρου 28 παράγραφος 2.

Άρθρο 31

Ειδοποίηση της ανάγκης συνδρομής

1. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες λαμβάνουν κάθε αναγκαίο μέτρο για την παραλαβή, σε όλα τα σημεία πώλησης, κοινοποιήσεων των προσώπων μειωμένης κινητικότητας σχετικά με την ανάγκη τους για συνδρομή.
2. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και/ή ταξιδιωτικοί πράκτορες κοινοποιούν την ειδοποίηση στους φορείς διαχείρισης των σιδηροδρομικών σταθμών αναχώρησης, ανταπόκρισης ή άφιξης, τουλάχιστον 24 ώρες προηγουμένως, ώστε να μπορεί να παρασχεθεί η συνδρομή σύμφωνα με το άρθρο 28 παράγραφος 1.
3. Αμέσως μετά την αναχώρηση αμαξοστοιχίας εθνικής ή διεθνούς γραμμής, η σιδηροδρομική επιχείρηση ενημερώνει τον υπεύθυνο σταθμού του σιδηροδρομικού σταθμού μετεπιβίβασης και άφιξης, σχετικά με τον αριθμό προσώπων μειωμένης κινητικότητας που χρήζουν συνδρομής και τη φύση της τελευταίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VII ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΗΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Άρθρο 32

Ασφάλεια

1. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις λαμβάνουν επαρκή μέτρα ώστε να εξασφαλίζουν υψηλά επίπεδα ασφάλειας στους σιδηροδρομικούς σταθμούς και στις αμαξοστοιχίες. Προλαμβάνουν τους κινδύνους που απειλούν την ασφάλεια των επιβατών και αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά τους κινδύνους αυτούς όπου και όταν εκδηλώνονται εντός της σφαίρας αρμοδιότητάς τους.
2. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις συνεργάζονται μεταξύ τους, τηρουμένων των διατάξεων των άρθρων 81, 82 και 86 της Συνθήκης, ώστε να επιτυγχάνουν και να διατηρούν υψηλά επίπεδα ασφάλειας και για την ανταλλαγή πληροφοριών για τις βέλτιστες πρακτικές όσον αφορά την αποτροπή ενεργειών οι οποίες μπορούν να υποβιβάσουν το επίπεδο ασφάλειας.

Άρθρο 33

Ποιοτικά πρότυπα παρεχομένων υπηρεσιών

1. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις προσδιορίζουν ποιοτικά πρότυπα των παρεχομένων υπηρεσιών σε διεθνείς γραμμές και θέτουν σε εφαρμογή σύστημα διαχείρισης της ποιότητας με σκοπό τη διατήρηση του επιπέδου των παρεχομένων υπηρεσιών. Τα ποιοτικά πρότυπα παρεχομένων υπηρεσιών καλύπτουν τουλάχιστον τα σημεία που παρατίθενται στο παράρτημα IV.
2. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις παρακολουθούν τις επιδόσεις τους με γνώμονα τα ποιοτικά πρότυπα παρεχομένων υπηρεσιών. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις δημοσιεύουν κάθε έτος έκθεση ποιοτικών επιδόσεων των υπηρεσιών τους, η οποία συνοδεύει την ετήσια έκθεσή τους. Τα αποτελέσματα αυτά δημοσιεύονται επίσης στον ιστότοπο των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων.

Άρθρο 34

Παράπονα

1. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που εξυπηρετούν διεθνείς γραμμές ιδρύουν μηχανισμό διεκπεραίωσης των παραπόνων. Η σιδηροδρομική επιχείρηση γνωστοποιεί ευρύτερα στους επιβάτες τα στοιχεία επαφής του γραφείου παραπόνων της.
2. Οι επιβάτες δύνανται να υποβάλλουν καταγγελίες/παράπονα σχετικά με διεθνή ταξίδια, σε οποιαδήποτε σιδηροδρομική επιχείρηση συμμετέχει στην παροχή της υπηρεσίας αυτής, ή στο σημείο πωλήσεων (εκδοτήριο) στο οποίο αγοράστηκε το εισιτήριο.
3. Τα παράπονα μπορούν να υποβληθούν στη γλώσσα(-ες) των κρατών μελών στο έδαφος των οποίων πραγματοποιήθηκε το ταξίδι, στη γλώσσα(-ες) του τόπου αγοράς του εισιτηρίου, ή στην αγγλική, γαλλική ή γερμανική γλώσσα.
4. Η σιδηροδρομική επιχείρηση ή το σημείο πώλησης που λαμβάνει το υποβληθέν σύμφωνα με την παράγραφο 2 παράπονο απαντά στον ενδιαφερόμενο στη γλώσσα που το διατύπωσε, εξ ονόματος όλων των μερών που συμμετείχαν στην παροχή της υπηρεσίας διεθνούς γραμμής. Μπορούν συνεπώς να απαντούν και εκ μέρους σιδηροδρομικής επιχείρησης υποκατάστασης ή μερικής παροχής, εκ μέρους υπευθύνου του σταθμού, ταξιδιωτικού πράκτορα και/ή διαχειριστή υποδομής. Στην περίπτωση που το σημείο πώλησης που λαμβάνει το παράπονο είναι άλλο από την ή τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, οι οποίες εκτέλεσαν ένα μέρος του δρομολογίου, το σημείο πώλησης δύναται να παραπέμψει το διατυπούμενο παράπονο στην ενδεδειγμένη διεύθυνση, ενημερώνοντας παράλληλα τον επιβάτη.
5. Η σιδηροδρομική επιχείρηση ή σημείο πώλησης που λαμβάνει παράπονο/καταγγελία βάσει της παραγράφου 2 υποχρεούται να δώσει αιτιολογημένη απάντηση στον επιβάτη εντός 20 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του παραπόνου. Στην απάντηση θα διευκρινίζονται οι διαδικαστικές δυνατότητες εξώδικης τακτοποίησης της διαφοράς και οι εφαρμοστέες νομικές διατάξεις επανόρθωσης. Στις περιπτώσεις που λόγω έλλειψης πληροφοριών δεν είναι δυνατόν να δοθεί ουσιαστική απάντηση

εντός 20 εργάσιμων ημερών, αναγγέλλεται στον καταγγέλλοντα η αναμενόμενη διάρκεια της καθυστέρησης. Σε κάθε περίπτωση, η απάντηση στο παράπονο/καταγγελία πρέπει να έχει διατυπωθεί εντός τριών μηνών.

6. Η σιδηροδρομική επιχείρηση δημοσιεύει στην προαναφερόμενη στο άρθρο 33 ετήσια έκθεση τον αριθμό και τους τύπους παραπόνων που ελήφθησαν, τα παράπονα που διεκπεραιώθηκαν, τους χρόνους απάντησης και τα ληφθέντα μέτρα βελτίωσης.

Άρθρο 35

Αποδέκτης των παραπόνων

Παράπονα συναφή με θέματα ευθύνης της σιδηροδρομικής επιχείρησης απευθύνονται γραπτώς στη σιδηροδρομική επιχείρηση.

Στην περίπτωση διεθνών ταξιδίων που εκτελούνται από συνεχόμενες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις ή από μία ή περισσότερες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις υποκατάστασης, το παράπονο μπορεί να απευθύνεται σε οποιαδήποτε από τις συμμετέχουσες στη μεταφορά σιδηροδρομικές επιχειρήσεις. Παράπονο απευθυνόμενο σε μία από τις συμμετέχουσες στη μεταφορά σιδηροδρομικές επιχειρήσεις θεωρείται ως επίσης απευθυνόμενο στις λοιπές επιχειρήσεις.

Άρθρο 36

Υποχρεώσεις των επιβατών

1. Ο επιβάτης οφείλει με τη λήψη του εισιτηρίου να βεβαιωθεί ότι αυτό εκδόθηκε σύμφωνα με τις οδηγίες του. Ο επιβάτης πρέπει, ήδη από την έναρξη του ταξιδιού, να είναι κάτοχος εγκύρου εισιτηρίου, εκτός εάν δεν ήταν σε θέση να αγοράσει το εισιτήριό του στον κύριο σιδηροδρομικό σταθμό αναχώρησης, λόγω κλειστών εκδοτηρίων και/ή μηχανών πώλησης εισιτηρίων εκτός λειτουργίας. Στην περίπτωση αυτή, ο επιβάτης οφείλει αμέσως να ενημερώσει σχετικά το αρμόδιο επί της αμαξοστοιχίας προσωπικό. Ο επιβάτης οφείλει να επιδεικνύει το εισιτήριό του όταν του ζητείται από το αρμόδιο προσωπικό της αμαξοστοιχίας.
2. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις δύνανται να ζητούν:
 - (α) από επιβάτη που δεν είναι κάτοχος εγκύρου εισιτηρίου να καταβάλει, επιπλέον του κομιστρού, πρόσθετο τέλος το οποίο δεν υπερβαίνει το 100% του κομιστρού·
 - (β) από επιβάτη που αρνείται να καταβάλει, όταν του ζητείται, το κόμιστρο ή το τέλος επιβάρυνσης, να διακόψει το ταξίδι του.
3. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις απαιτούν να διακοπεί το ταξίδι, χωρίς δικαίωμα επιστροφής της αξίας των εισιτηρίων και/ή των κρατήσεων, από επιβάτη ο οποίος:
 - (α) αποτελεί κίνδυνο για την ασφάλεια και προστασία του προσωπικού της αμαξοστοιχίας και/ή των επιβατών·
 - (β) αποτελεί κίνδυνο για την ασφάλεια και προστασία της αμαξοστοιχίας· ή

- (γ) παρενοχλεί το προσωπικό της αμαξοστοιχίας και/ή τους άλλους ταξιδιώτες επιδεικνύοντας ανάρμοστη συμπεριφορά, όπως έλλειψη σεβασμού των χώρων μη καπνιζόντων, βανδαλισμούς, ύβρεις και βιαιοπραγίες.

Κεφάλαιο VIII ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Άρθρο 37

Υποχρέωση παροχής πληροφοριών

Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις ενημερώνουν το ευρύτερο κοινό, χρησιμοποιώντας τα ενδεδειγμένα μέσα, σχετικά με τα όποια σχέδιά τους για κατάργηση διεθνών γραμμών.

Άρθρο 38

Έλεγχος της εφαρμογής

1. Κάθε κράτος μέλος ορίζει φορέα υπεύθυνο για την τήρηση των διατάξεων του παρόντος κανονισμού. Ο φορέας αυτός λαμβάνει, κατά περίπτωση, τα αναγκαία μέτρα με τα οποία εξασφαλίζεται ο σεβασμός των δικαιωμάτων των επιβατών.

Ο φορέας αυτός διαθέτει ανεξαρτησία όσον αφορά τα θέματα οργάνωσής του, χρηματοδότησης, νομικής διάρθρωσης και λήψης των αποφάσεών του, απέναντι σε οποιοδήποτε διαχειριστή υποδομής, φορέα χρέωσης, φορέα κατανομής ή σιδηροδρομική επιχείρηση.

Τα κράτη μέλη ενημερώνουν την Επιτροπή σχετικά με τον διοριζόμενο σύμφωνα με την παράγραφο αυτή φορέα.

2. Οι επιβάτες δύνανται να υποβάλλουν παράπονα και καταγγελίες σε οποιονδήποτε οριζόμενο βάσει της παραγράφου 1 φορέα ή σε οποιονδήποτε άλλο αρμόδιο φορέα που ορίζει ένα κράτος μέλος, για παραβίαση διατάξεων του παρόντος κανονισμού.

Άρθρο 39

Συνεργασία των φορέων ελέγχου της εφαρμογής

Οι ελεγκτικοί φορείς που αναφέρονται στο άρθρο 38 παράγραφος 1 ανταλλάσσουν μεταξύ τους πληροφορίες σχετικά με τις εργασίες τους και σχετικά με τις αρχές και πρακτικές που διέπουν τη λήψη των αποφάσεών τους, για τους σκοπούς συντονισμού, σε κοινοτικό επίπεδο, των αρχών που διέπουν τη λήψη των αποφάσεών τους. Η Επιτροπή στηρίζει την εκ μέρους τους εκπλήρωση του καθήκοντος αυτού.

Κεφάλαιο IX

ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 40

Κυρώσεις

Τα κράτη μέλη θεσπίζουν τους κανόνες των κυρώσεων που εφαρμόζονται στις περιπτώσεις παραβίασης των διατάξεων του παρόντος κανονισμού και λαμβάνουν κάθε αναγκαίο μέτρο ώστε να διασφαλίζουν την εφαρμογή τους. Οι προβλεπόμενες κυρώσεις πρέπει να είναι αποτελεσματικές, ανάλογες προς τις παραβιάσεις, και αποτρεπτικές. Τα κράτη μέλη κοινοποιούν τις διατάξεις αυτές στην Επιτροπή μέχρι τις ...²⁵ το αργότερο, και κοινοποιούν αμελλητί κάθε μεταγενέστερη διάταξη που τις τροποποιεί.

Άρθρο 41

Παραρτήματα

Τα παραρτήματα τροποποιούνται σύμφωνα με την αναφερόμενη στο άρθρο 44 παράγραφος 2 διαδικασία.

Άρθρο 42

Τροποποιητικές διατάξεις

1. Τα μέτρα τα αναγκαία για την εφαρμογή των άρθρων 3 έως 6 και 27 έως 31 εκδίδονται σύμφωνα με την αναφερόμενη στο άρθρο 43 παράγραφος 2 διαδικασία.
2. Τα ποσά τα αναφερόμενα στο άρθρο 11 και στα άρθρα 13 έως 15 τροποποιούνται σύμφωνα με την αναφερόμενη στο άρθρο 43 παράγραφος 2 διαδικασία.

Άρθρο 43

Επιτροπή

1. Η Επιτροπή επικουρείται από την επιτροπή που έχει συσταθεί με το άρθρο 11α της οδηγίας 91/440/ΕΟΚ του Συμβουλίου²⁶.
2. Στις περιπτώσεις που γίνεται παραπομπή στην παρούσα παράγραφο, εφαρμόζονται τα άρθρα 5 και 7 της αποφάσεως 1999/468/ΕΚ, λαμβανομένων υπόψη των διατάξεων του άρθρου 8 της αποφάσεως αυτής.

²⁵ Έξι μήνες μετά την έναρξη ισχύος του παρόντος κανονισμού.

²⁶ ΕΕ L 237, 24.8.1991, σ. 25.

Η προβλεπόμενη στο άρθρο 5 παράγραφος 6 της αποφάσεως 1999/468/ΕΚ προθεσμία ορίζεται ως τριών μηνών.

3. Η επιτροπή εκδίδει τους διαδικαστικούς κανόνες της.

Άρθρο 44

Έκθεση

Η Επιτροπή υποβάλλει έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο σχετικά με την εφαρμογή και τα αποτελέσματα του παρόντος κανονισμού τρία έτη μετά την έναρξη ισχύος του, ιδίως όσον αφορά τα ποιοτικά επίπεδα των παρεχομένων υπηρεσιών.

Η έκθεση βασίζεται σε πληροφοριακά στοιχεία τα οποία πρέπει να υποβάλλονται σύμφωνα με τα άρθρα 33 παράγραφος 2, 34 παράγραφος 6, 39 παράγραφος 1 του παρόντος κανονισμού όπως και σύμφωνα με το άρθρο 10β της οδηγίας 91/440/ΕΟΚ. Η έκθεση συνοδεύεται, κατά περίπτωση, από σχετικές προτάσεις.

Άρθρο 45

Ο παρών κανονισμός αρχίζει να ισχύει 20 ημέρες από την ημερομηνία της δημοσίευσής του στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.

Ο παρών κανονισμός είναι δεσμευτικός ως προς όλα τα μέρη του και ισχύει άμεσα σε κάθε κράτος μέλος.

Βρυξέλλες,

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο
Ο Πρόεδρος

Για το Συμβούλιο
Ο Πρόεδρος

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΟΦΕΙΛΟΥΝ ΝΑ ΠΑΡΕΧΟΥΝ ΟΙ
ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Πληροφορίες προ του ταξιδιού

Όλοι οι σχετικοί όροι που ισχύουν στα πλαίσια της συμβάσεως·

Ωράριο και όροι του χρονικά συντομότερου ταξιδιού·

Ωράριο και όροι της χαμηλότερης χρέωσης·

Προσπελασιμότητα και όροι πρόσβασης για τα ΠΜΚ·

Δυνατότητα και όροι φόρτωσης ποδηλάτων·

Διαθεσιμότητα θέσεων για καπνίζοντες και μη καπνίζοντες, για επιβάτες πρώτης και δεύτερης θέσης καθώς και θέσεις σε άμαξες κλινοθέσεων και κλινάμαξες·

Κάθε δραστηριότητα που δυνατόν να διακόψει ή να καθυστερήσει τις υπηρεσίες μεταφοράς·

Διαθεσιμότητα υπηρεσιών επί της αμαξοστοιχίας

Πληροφορίες στη διάρκεια του ταξιδιού

Υπηρεσίες επί της αμαξοστοιχίας

Επόμενος σταθμός

Καθυστερήσεις

Κύριες ανταποκρίσεις

Θέματα ασφάλειας και προστασίας

Οι πληροφορίες αυτές παρέχονται τουλάχιστον στις γλώσσες των κρατών μελών από το έδαφος των οποίων διέρχεται η γραμμή.

Πληροφορίες μετά το ταξίδι

Διαδικασίες αναζήτησης και γραφεία απωλεσθέντων αντικειμένων/αποσκευών

Διαδικασίες υποβολής παραπόνων

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Π
ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΑΝΑΓΡΑΦΟΜΕΝΕΣ ΕΠΙ ΤΩΝ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

Σιδηροδρομική επιχείρηση (-εις) που εκτελούν τη μεταφορά·

Ισχύς των εισιτηρίων (ημερομηνίες, γραμμές/υπηρεσίες, κατηγορία θέσης)·

Ένδειξη κατά πόσον το εισιτήριο πρέπει να επικυρωθεί πριν το ταξίδι και όροι χρησιμοποίησης του εισιτηρίου·

Τιμή, συμπεριλαμβανομένων των φόρων και άλλων επιβαρύνσεων.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ
ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΩΝ

Είδος παρεχόμενης υπηρεσίας	Διάρκεια της υπηρεσίας	50% αποζημίωση στην περίπτωση καθυστέρησης	100% αποζημίωση στην περίπτωση καθυστέρησης
Διεθνή ταξίδια σε (εν μέρει) τακτικά δρομολόγια μεγάλης ταχύτητας	Μέχρι 2 ώρες	30-60 λεπτά	Άνω των 60 λεπτών
	Άνω των 2 ωρών	60-120 λεπτά	Άνω των 120 λεπτών
Διεθνή ταξίδια σε απλά τακτικά δρομολόγια (όχι μεγάλης ταχύτητας)	Μέχρι 4 ώρες	60-120 λεπτά	Άνω των 120 λεπτών
	Άνω των 4 ωρών	120-240 λεπτά	Άνω των 240 λεπτών

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV
ΕΛΑΧΙΣΤΑ ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Πληροφορίες και εισιτήρια

Χρονική ακρίβεια εκτέλεσης των διεθνών δρομολογίων, και γενικές αρχές για την αντιμετώπιση των ανωμαλιών·

Ακυρώσεις διεθνών δρομολογίων·

Καθαριότητα του τροχαίου υλικού και των εγκαταστάσεων των σταθμών (ποιότητα του αέρα στις άμαξες, καθαριότητα των εγκαταστάσεων υγιεινής, κλπ.)·

Έρευνα του βαθμού ικανοποίησης των πελατών·

Διαχείριση παραπόνων, επιστροφές ποσών και αποζημιώσεις για τη μη εκπλήρωση κριτηρίων ποιότητας·

Συνδρομή παρεχόμενη στα ΠΜΚ.