



Центр научно-технической информации и библиотек
– филиал ОАО «РЖД»

Дифференцированное Обеспечение Руководства

79/2023

В Евросоюзе вступили в силу новые правила о правах пассажиров железнодорожного транспорта

В июне 2023 г. в ЕС вступили в силу новые правила, расширяющие права пассажиров на железнодорожном транспорте, призванные улучшить защиту путешественников, столкнувшихся с задержками, отменами и пропущенными рейсами. Новые законодательные меры в полной мере обеспечивают потребности маломобильных пассажиров.

Утвержденное в 2021 г. Постановление Европарламента и Совета ЕС «О правах и обязанностях пассажиров на железнодорожном транспорте» №2021/782 было принято с целью повышения привлекательности и конкурентоспособности железнодорожного сектора в странах ЕС. В обновленном регламенте наиболее важные изменения касаются:

- введения обязательного обучения железнодорожников в сфере обслуживания инвалидов и других маломобильных пассажиров;
- отмены ответственности в связи с задержкой поездов и утратой или отменой стыковки из-за обстоятельств непреодолимой силы;
- расширения прав, связанных с перевозкой велосипедов;
- сокращения периода, в течение которого следует сообщить о потребности в помощи для лица с ограниченными возможностями;
- уточнения прав пассажиров при несчастном случае во время пользования железнодорожным транспортом, повлекшем смерть, телесные повреждения, утрату или повреждение багажа;
- уточнения правил ответственности железнодорожных перевозчиков;
- уточнения правил продажи совместных билетов и ответственности железнодорожных предприятий в связи с их оплатой.

Новые правила предусматривают такие дополнительные меры защиты прав пассажиров, как возврат стоимости билета или компенсация, право на получение временного жилья при невозможности продолжить поездку в этот же день, предоставление питания и напитков.

Чтобы установить равные условия с другими видами транспорта, в регламенте уточняется, что железнодорожные предприятия не обязаны выплачивать компенсацию за задержки или отмены, вызванные «форс-мажорными обстоятельствами». Это чрезвычайные обстоятельства, не связанные с работой железной дороги, такие как экстремальные погодные условия, пандемии, теракты и пр. Данное положение будет применяться только в том случае, если перевозчик не может ни предотвратить, ни избежать – независимо от принятых мер предосторожности – последствий этих событий. Забастовка работников железнодорожного перевозчика не является чрезвычайным обстоятельством.

Положение о форс-мажоре освобождает железнодорожную компанию только от выплаты компенсации за задержку или аннулирование рейса, но не от других обязательств. Это означает, что даже при наступлении обстоятельств непреодолимой силы железнодорожному предприятию все равно придется возместить стоимость билета или перенаправить пассажира на другой маршрут, а также оказать другую помощь. Пассажиры также получили возможность требовать компенсации в более короткие сроки (в течение 3 мес.).

При задержке поезда более 60 мин. пассажиры железнодорожного транспорта могут выбрать между полным возмещением стоимости билета, продолжением поездки или изменением маршрута на аналогичных условиях без дополнительных затрат. При необходимости операторы должны обеспечить питание и прохладительные напитки, возместить стоимость проживания.

Введено право пассажира на «самостоятельное изменение маршрута». Если по истечении 100 мин. с момента отправления по расписанию пассажиры не будут проинформированы о вариантах изменения маршрута, они могут самостоятельно организовать проезд на общественном транспорте и получить от перевозчика компенсацию «необходимой, уместной и разумной стоимости нового билета».

В обновленных правилах появилось положение о правах пассажиров, использующих для своей поездки билеты на стыковочные маршруты с пересадками, в том числе, когда используются поезда разных перевозчиков, так называемые «сквозные» билеты. Железнодорожные компании, квалифицируемые как «единственное предприятие», теперь должны предлагать «сквозные билеты», а это означает, что пассажиры имеют больше

прав, если они опоздают на пересадку по вине перевозчика, включая право на возмещение стоимости билета или компенсацию, или на размещение, если поездка не может быть продолжена в тот же день.

Ранее пассажиры имели право требовать возмещения 25% стоимости билета при задержке более часа и 50% при задержке более чем на два часа в большинстве случаев. Этого больше не будет.

Железнодорожные перевозчики в странах ЕС должны обеспечить беспрепятственный проезд маломобильным пассажирам и гарантировать им бесплатную помощь. Вступило в силу положение, согласно которому перевозчик не вправе требовать от пассажиров с ограниченной подвижностью, чтобы они путешествовали исключительно с сопровождающими. Теперь такое требование можно предъявлять только «в случае крайней необходимости», когда это строго необходимо для соблюдения установленных правил доступа. В этом случае сопровождающий имеет право на бесплатный проезд и место рядом с человеком, которому он помогает.

Если пассажиру с ограниченной мобильностью нужна помощь во время посадки и высадки, то период предварительного уведомления (запрос) сокращен с 48 ч до 24 ч, что значительно короче, чем установлено на других видах общественного транспорта (36 ч для автобусов и 48 ч для воздушного и водного транспорта). Страны-члены ЕС имеют права продлить период уведомления о необходимости помощи в поездке максимум до 36 ч до отправления поезда, но только во время т.н. переходного периода – до 30 июня 2026 г.

Новые правила также предусматривают требование о создании специальных зон для перевозки велосипедов в строящихся поездах и поездах, прошедших серьезную модернизацию. Данное требование вступит в силу только с 7 июня 2025 г. Все новые поезда, заказанных после этой даты, а также поезда, которые с этой даты проходят серьезную модернизацию, должны иметь специально отведенные места в вагонах для перевозки велосипедов в собранном виде.

Обновленный законодательный документ применим на всей территории ЕС и включает в себя некоторые обязательства для железнодорожных компаний, осуществляющих пассажирские перевозки, с точки зрения обслуживания пассажиров. Дополнительные обязанности возложены не только на перевозчиков, но и на управляющих железнодорожной инфраструктурой, продавцов билетов и туроператоров. Например, обязанность предоставлять и корректировать в режиме реального времени динамическую информацию о расписании и движении поездов. Предоставление этим организациям доступа к информации о задержках,

бронировании билетов и запросах о доступности в режиме реального времени повысит динамику на европейском рынке железнодорожных билетов и поддержит усилия операторов и продавцов к подготовке инновационных предложений, таких как пакетные билеты, охватывающие разных перевозчиков, и комбинация новых маршрутных соединений.

Кроме того, железнодорожные компании должны предоставлять своим пассажирам больше информации о действующих правилах и их правах, например, путем включения ее в билеты. Также перевозчики должны быть более прозрачными в отношении сроков и процедур рассмотрения жалоб. В будущем будет разработана новая стандартизированная форма компенсации и возмещения для всего ЕС.

Сообщество европейских железнодорожных и инфраструктурных компаний (The Community of European Railway and Infrastructure Companies, CER) поддержало введение нового регламента прав пассажиров железнодорожного транспорта, отметив, что в условиях интермодальной конкуренции в странах ЕС железнодорожные пассажиры пользуются более высокими гарантиями по сравнению с другими видами общественного транспорта.

Источники: railpage.com.au, 09.06.2023; europeantimes.news, 24.06.2023; brat-bg.com, 14.06.2023; traveltomorrow.com, 12.06.2023