

II

(Komunikaty)

KOMUNIKATY INSTYTUCJI, ORGANÓW I JEDNOSTEK ORGANIZACYJNYCH
UNII EUROPEJSKIEJ

KOMISJA EUROPEJSKA

ZAWIADOMIENIE KOMISJI

Wytyczne interpretacyjne dotyczące przepisów UE w zakresie praw pasażerów w kontekście
rozwoju sytuacji w związku z Covid-19

(2020/C 89 I/01)

Pasażerowie i europejski sektor transportowy dotkliwie odczuli wybuch epidemii Covid-19. Wprowadzane przez władze środki ograniczające rozprzestrzenianie się epidemii, takie jak ograniczenia w podróży, zamykanie granic i strefy kwarantanny, sugerują, że transport może być jednym z sektorów najbardziej dotkniętych przez obecną pandemię. Sytuacja ta jest stresująca dla wielu pasażerów, których połączenia odwołano bądź którzy nie chcą lub nie mogą już podróżować.

Unia Europejska to jedyny region na świecie, gdzie pasażerom przysługuje cały wachlarz uprawnień – bez względu na to, czy podróżują samolotem, koleją, autobusem i autokarem, czy statkiem.

Biorąc pod uwagę bezprecedensową sytuację, w jakiej znalazła się Europa w związku z epidemią Covid-19, Komisja Europejska uważa, że pomocne będzie wyjaśnienie w tym kontekście praw przysługujących pasażerom podróżującym samolotem, koleją, autobusem i autokarem lub statkiem, jak również odpowiednich obowiązków spoczywających na przewoźnikach.

1. CEL

Niniejsze wytyczne interpretacyjne mają na celu wyjaśnienie, w jaki sposób należy stosować niektóre przepisy unijnego prawa dotyczące praw pasażerów w kontekście epidemii Covid-19, zwłaszcza w odniesieniu do odwołań i opóźnień.

Niniejsze wytyczne stanowią uzupełnienie wytycznych opublikowanych uprzednio przez Komisję⁽¹⁾ i pozostają bez uszczerbku dla wykładni Trybunału Sprawiedliwości.

Niniejsze wytyczne obejmują następujące przepisy dotyczące praw pasażerów:

- rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91⁽²⁾;
- rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym⁽³⁾;

(1) Zawiadomienie Komisji – Wytyczne interpretacyjne dotyczące rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów oraz rozporządzenia Rady (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków lotniczych zmienionego rozporządzeniem (WE) nr 889/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz.U. C 214 z 15.6.2016, s. 5);

komunikat Komisji – Wytyczne interpretacyjne do rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U. C 220 z 4.7.2015, s. 1).

(2) Dz.U. L 46 z 17.2.2004, s. 1.

(3) Dz.U. L 315 z 3.12.2007, s. 14.

- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004⁽⁴⁾;
- rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004⁽⁵⁾.

W niniejszych wytycznych nie uwzględniono dyrektywy (UE) 2015/2302 w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych⁽⁶⁾.

2. WYTYCZNE DOTYCZĄCE WSZYSTKICH RODZAJÓW TRANSPORTU

2.1. Prawo do wyboru między zwrotem kosztów a zmianą planu podróży

Wspomniane cztery rozporządzenia zawierają przepisy szczegółowe dotyczące tego prawa, które przysługuje w przypadku odwołania podróży lub zaistnienia określonych opóźnień.

Jeżeli chodzi o zmianę planu podróży⁽⁷⁾, okoliczności związane z epidemią COVID-19 mogą mieć wpływ na prawo do zmiany planu podróży w „najwcześniejszym możliwym terminie”⁽⁸⁾. Przewoźnicy mogą nie mieć możliwości zmiany planu podróży w taki sposób, by pasażer mógł dotrzeć do planowanego miejsca docelowego w krótkim czasie. Ponadto przez pewien okres może panować niepewność co do tego, w jakim terminie zmiana planu podróży stanie się możliwa. Do takiej sytuacji może na przykład dojść w przypadku, gdy państwo członkowskie zawiesi loty lub wstrzyma ruch pociągów, autobusów, autokarów lub statków przybywających z niektórych państw. W zależności od przypadku „najwcześniejszy możliwy termin” zmiany planu podróży może zatem ulec znacznemu wydłużeniu lub może być obciążony znaczną niepewnością. Dlatego też zwrot kosztu biletu lub zmiana planu podróży w późniejszym czasie w „terminie dogodnym dla pasażera” może być dla pasażera preferowanym rozwiązaniem. Szczegółowe informacje przedstawiono poniżej w odniesieniu do każdego rodzaju transportu.

2.2. Sytuacje, w których pasażerowie nie mogą podróżować lub chcą zrezygnować z podróży

Unijne przepisy dotyczące praw pasażerów nie regulują sytuacji, w których pasażerowie nie mogą podróżować lub chcą zrezygnować z podróży z własnej inicjatywy. To, czy pasażer otrzyma w takich przypadkach zwrot kosztów, zależy od rodzaju biletu (bilet podlegający zwrotowi, bilet z możliwością zmiany rezerwacji), jak określono w regulaminie przewoźnika.

Wydaje się, że przewoźnicy częstokroć oferują bony podróżne pasażerom, którzy nie chcą podróżować (lub nie mają zgody na podróż) w wyniku epidemii Covid-19. Pasażerowie mogą wykorzystać te bony na inną podróż transportem tego samego przewoźnika w terminie określonym przez przewoźnika.

Sytuację tę należy odróżnić od sytuacji, w której przewoźnik odwołuje podróż i oferuje jedynie bon podróżny zamiast możliwości wyboru między zwrotem kosztu biletu a zmianą planu podróży. Jeżeli przewoźnik proponuje bon podróżny, taka oferta nie może ograniczać przysługującego pasażerowi prawa do wyboru – zamiast bonu – zwrotu kosztu biletu.

2.3. Szczególne przepisy krajowe w kontekście epidemii Covid-19

W niektórych przypadkach poszczególne państwa członkowskie przyjęły szczególne przepisy krajowe w kontekście epidemii Covid-19, które nakładają na przewoźników obowiązek zwrotu pasażerom kosztu biletu lub wydania pasażerom bonu podróżnego, w przypadku gdy pasażer nie mógł skorzystać z lotu, który się odbył.

Takie środki krajowe nie wchodzą w zakres unijnych przepisów dotyczących praw pasażerów. Nie są one przedmiotem niniejszych wytycznych, które dotyczą jedynie interpretacji przepisów dotyczących praw pasażerów przyjętych przez Unię.

⁽⁴⁾ Dz.U. L 334 z 17.12.2010, s. 1.

⁽⁵⁾ Dz.U. L 55 z 28.2.2011, s. 1.

⁽⁶⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylająca dyrektywę Rady 90/314/EWG (Dz.U. L 326 z 11.12.2015, s. 1).

⁽⁷⁾ W niektórych instrumentach jest równocześnie mowa o „kontynuacji podróży”.

⁽⁸⁾ Art. 8 ust. 1 lit. a) i b) rozporządzenia (WE) nr 261/2004; art. 16 lit. a) i b) rozporządzenia (WE) nr 1371/2007; art. 18 ust. 1 lit. a) i b) rozporządzenia (UE) nr 1177/2010; art. 19 ust. 1 lit. a) i b) rozporządzenia (UE) nr 181/2011.

3. PRAWA PASAŻERÓW LINII LOTNICZYCH (ROZPORZĄDZENIE (WE) Nr 261/2004)

3.1. Informowanie pasażerów

Oprócz przepisów dotyczących informacji na temat przysługujących praw w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 nie przewidziano przepisów szczegółowych dotyczących informacji o zakłóceniach w podróży. Prawa do odszkodowania w przypadku odwołania lotu mają jednak związek z niedokonaniem przez przewoźnika stosownego zawiadomienia z odpowiednim wyprzedzeniem. Aspekt ten ujęto zatem w poniższych rozważaniach dotyczących praw do odszkodowania.

3.2. Prawo do zwrotu kosztów lub zmiany planu podróży

W przypadku odwołania lotu przez linie lotnicze (bez względu na przyczynę) w art. 5 zobowiązano przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz do zaoferowania pasażerom wyboru między:

- a) refundacją (zwrotem kosztów);
- b) zmianą planu podróży do miejsca docelowego w najwcześniejszym możliwym terminie lub
- c) zmianą planu podróży do miejsca docelowego w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera.

Jeżeli chodzi o zwrot kosztów, w przypadku gdy pasażer zarezerwował oddzielnie lot do miejsca docelowego i lot powrotny, a lot do miejsca docelowego został odwołany, pasażer ma prawo ubiegać się wyłącznie o zwrot kosztów lotu, który odwołano, tj. w tym przypadku lotu do miejsca docelowego.

Jeżeli jednak lot do miejsca docelowego i lot powrotny stanowią część tej samej rezerwacji, nawet jeżeli są obsługiwane przez różnych przewoźników lotniczych, w przypadku odwołania lotu do miejsca docelowego pasażerom należy zaproponować dwie opcje: zwrot kosztów całego biletu (tj. obu lotów) lub zmianę planu podróży na inny lot w celu odbycia lotu do miejsca docelowego (wytyczne interpretacyjne, pkt 4.2).

Jeżeli chodzi o zmianę planu podróży oraz, jak wyjaśniono powyżej, „najwcześniejszy możliwy termin” może w okolicznościach zaistniałych w związku z epidemią COVID-19 wiązać się z istotnym opóźnieniem; to samo może dotyczyć dostępności konkretnych informacji na temat tego „najwcześniejszego możliwego terminu”, zważywszy na wysoki poziom niepewności dotyczącej ruchu lotniczego.

Przy stosowaniu art. 5 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 może istnieć konieczność uwzględnienia tych okoliczności. Jednakże w każdym przypadku:

Po pierwsze, pasażerów należy informować o opóźnieniach lub niepewności, które mogą ich dotknąć, gdy zamiast zwrotu kosztów zdecydują się na zmianę planu podróży.

Po drugie, jeżeli pasażer zdecyduje się jednak na zmianę planu podróży, tak aby dotrzeć do miejsca docelowego w najwcześniejszym możliwym terminie, należy uznać, że przewoźnik wypełnił spoczywający na nim obowiązek informacyjny wobec pasażera, jeżeli przekazał mu z własnej inicjatywy – możliwie szybko i z odpowiednim wyprzedzeniem – informacje o dostępnym locie zastępczym.

3.3. Prawo do opieki

Zgodnie z art. 9 rozporządzenia, które zawiera wszystkie istotne szczegóły, pasażerowie, których dotyczy odwołanie lotu, muszą otrzymać nieodpłatnie opiekę od obsługującego przewoźnika lotniczego. Obejmuje ona posiłki i napoje odpowiednio do czasu oczekiwania; a w razie potrzeby zakwaterowanie w hotelu i transport do miejsca zakwaterowania. Ponadto porty lotnicze mają udzielać pomocy pasażerom niepełnosprawnym i pasażerom o ograniczonej sprawności ruchowej zgodnie z rozporządzeniem (WE) nr 1107/2006^(*).

Warto przypomnieć, że jeżeli pasażer zdecyduje się na zwrot pełnego kosztu biletu, prawo do opieki wygasa. Podobna sytuacja zachodzi, gdy pasażer wybiera zmianę trasy przewozu w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera (art. 5 ust. 1 lit. b) w związku z art. 8 ust. 1 lit. c)).

Prawo do opieki utrzymuje się tylko tak długo, jak długo pasażerowie muszą czekać na zmianę planu podróży w najbliższym możliwym terminie (art. 5 ust. 1 lit. b) w związku z art. 8 ust. 1 lit. b)).

Celem rozporządzenia jest odpowiednie zaspokojenie potrzeb pasażerów oczekujących na lot powrotny lub zmianę planu podróży. Zakres właściwej pomocy musi być oceniany indywidualnie w poszczególnych przypadkach, z uwzględnieniem potrzeb pasażerów w danych okolicznościach i zasady proporcjonalności (tj. odpowiednio do czasu oczekiwania). Cena zapłacona za bilet lub okres trwania niedogodności nie powinny mieć wpływu na prawo do opieki (pkt 4.3.2 wytycznych interpretacyjnych).

^(*) Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz.U. L 204 z 26.7.2006, s. 1).

Zgodnie z rozporządzeniem przewoźnik lotniczy jest zobowiązany do wypełnienia obowiązku opieki, nawet gdy odwołanie lotu jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, czyli okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo zastosowania wszelkich racjonalnych środków.

Rozporządzenie nie zawiera niczego, co pozwalałoby wnioskować, że dopuszcza ono poza „nadzwyczajnymi okolicznościami”, o których mowa w jego art. 5 ust. 3, oddzielną kategorię zdarzeń „szczególnie nadzwyczajnych”. W związku z tym przewoźnik lotniczy nie jest zwolniony ze wszystkich swoich obowiązków, w tym istniejących na podstawie art. 9 rozporządzenia, nawet w długim okresie. W takich okolicznościach pasażerowie znajdują się w szczególnie trudnej sytuacji⁽¹⁰⁾. W przypadku wystąpienia zdarzeń nadzwyczajnych celem rozporządzenia jest zagwarantowanie odpowiedniej opieki, w szczególności pasażerom oczekującym na zmianę planu podróży zgodnie z art. 8 ust. 1 lit. b) rozporządzenia.

3.4. Prawo do odszkodowania

Rozporządzenie 261/2004 przewiduje również w niektórych okolicznościach zryczałtowane odszkodowanie. Nie ma to zastosowania do odwołań, które nastąpiły ponad 14 dni przed datą podróży, lub gdy odwołanie jest spowodowane zaistnieniem „nadzwyczajnych okoliczności”, których nie można było uniknąć pomimo zastosowania wszelkich racjonalnych środków. Szczegółowe informacje znajdują się w art. 5 ust. 1 i art. 7 rozporządzenia.

Komisja uważa, że w przypadku gdy władze publiczne podejmują środki mające na celu ograniczenie pandemii Covid-19, środki takie ze względu na swój charakter i pochodzenie nie wpisują się w ramy normalnego wykonywania działalności przewoźników i pozostają poza zakresem ich rzeczywistej kontroli.

Art. 5 ust. 3 znosi prawo do odszkodowania, pod warunkiem że przedmiotowe odwołanie „jest spowodowane” zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo zastosowania wszelkich racjonalnych środków.

Warunek ten należy uznać za spełniony, jeżeli organy publiczne kategorycznie zakazują niektórych lotów albo zakazują przemieszczania się osób w sposób, który wyklucza *de facto* przeprowadzenie danego lotu.

Warunek ten może również zostać spełniony, jeżeli odwołanie lotu następuje w okolicznościach, w których odpowiedni przepływ osób nie jest w całości zabroniony, ale ogranicza się do osób korzystających z odstępstw (na przykład obywateli lub rezydentów danego państwa).

W przypadku gdyby żadna taka osoba nie skorzystała z danego lotu, lot ten pozostałby pusty, gdyby nie został odwołany. W takich sytuacjach przewoźnik może być uprawniony do tego, aby nie czekać do ostatniej chwili, lecz odwołać lot w odpowiednim czasie (nawet nie będąc pewnym praw poszczególnych pasażerów do podróżowania), aby podjąć odpowiednie działania organizacyjne, w tym w zakresie należytej opieki nad pasażerami. W takich przypadkach i w zależności od okoliczności odwołanie można nadal uznać za „spowodowane” przez środek wprowadzony przez władze publiczne. Również w tym przypadku, w zależności od okoliczności, może to odnosić się do lotów w kierunku przeciwnym do lotów, których bezpośrednio dotyczy zakaz przepływu osób.

W przypadku gdy linia lotnicza podejmuje decyzję o odwołaniu lotu i wykazuje, że decyzja ta jest uzasadniona względami ochrony zdrowia załogi, odwołanie to należy również uznać za „spowodowane” przez nadzwyczajne okoliczności.

Powyższe rozważania nie są i nie mogą być wyczerpujące w tym sensie, że inne szczególne okoliczności związane z Covid-19 również mogą wchodzić w zakres stosowania art. 5 ust. 3.

4. PRAWA PASAŻERÓW W RUCHU KOLEJOWYM (ROZPORZĄDZENIE (WE) Nr 1371/2007)

4.1. Prawo do otrzymania informacji

Przed sprzedażą biletu przedsiębiorstwa kolejowe i sprzedawcy biletów muszą udzielić pasażerom, na ich żądanie, informacji dostarczanych przed podróżą – w tym informacji o wszelkich działaniach mogących przerwać lub opóźnić połączenia. Przedsiębiorstwa kolejowe muszą również przekazywać pasażerom informacje podczas podróży, w tym informacje dotyczące opóźnień, kwestii bezpieczeństwa i ochrony. Ponadto, w przypadku gdy przedsiębiorstwa kolejowe i właściwe organy, odpowiadające za umowy o świadczenie publicznej usługi kolejowej, podejmują decyzję o przerwaniu usługi kolejowej, muszą ją podać do wiadomości publicznej przed jej wejściem w życie. Szczegóły na temat informacji dotyczących podróży określono w art. 8 rozporządzenia (WE) nr 1371/2011 i w załączniku II do tego rozporządzenia.

⁽¹⁰⁾ Sprawa C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, pkt 30 oraz pkt 4.3.3 wytycznych interpretacyjnych.

4.2. Prawo do zwrotu kwoty zapłaconej za bilet lub kontynuacji podróży/zmiany trasy

Art. 16 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 określa prawa w tym zakresie. Podsumowując, należy przedstawić następujące informacje: Jeżeli można racjonalnie oczekiwać, że opóźnienie przyjazdu do miejsca przeznaczenia przekroczy 60 minut, pasażerowie otrzymują wybór pomiędzy zwrotem ceny biletu a kontynuowaniem podróży lub zmianą trasy. W szczególności:

- a) prawo do zwrotu kosztów dotyczy kosztu biletu za część lub części niezrealizowanej podróży oraz za część lub części już zrealizowane, jeżeli taka podróż jest już bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży, wraz z zapewnieniem (w odpowiednich przypadkach) połączenia powrotnego do miejsca wyjazdu;
- b) kontynuacja podróży lub zmiana trasy muszą odbywać się w porównywalnych warunkach przewozu. W zależności od decyzji pasażera muszą się one odbyć w najwcześniejszym możliwym terminie albo w innym dogodnym dla niego momencie.

Jeżeli chodzi o kontynuację podróży koleją / zmianę trasy, jak wyjaśniono powyżej, „najwcześniejszy możliwy termin” w warunkach epidemii COVID-19 może się wiązać z dużą zwłoką i to samo może dotyczyć dostępności konkretnych informacji na temat takiej „możliwości”, biorąc pod uwagę wysoki poziom niepewności mającej wpływ na ruch kolejowy.

Po pierwsze, pasażerów należy informować o opóźnieniach lub niepewności, oferując im wybór między tymi dwiema możliwościami.

Po drugie, jeżeli pasażer zdecyduje się jednak na kontynuację podróży lub zmianę trasy w najwcześniejszym możliwym terminie, należy uznać, że przewoźnik wywiązał się ze spoczywającego na nim obowiązku informowania pasażera, jeżeli z własnej inicjatywy powiadomił go, jak najszybciej i w odpowiednim czasie, o pociągu umożliwiającym kontynuację podróży lub zmianę trasy.

4.3. Prawo do uzyskania pomocy

W przypadku opóźnienia przyjazdu lub odjazdu pasażerowie mają prawo do otrzymania informacji na temat sytuacji oraz przewidywanego czasu odjazdu i przyjazdu, gdy tylko takie informacje będą dostępne. W przypadku opóźnienia przekraczającego 60 minut mają również prawo do otrzymania posiłków i napojów w rozsądnych granicach; zakwaterowanie w przypadkach konieczności pobytu przez jedną lub kilka nocy, o ile jest to fizycznie możliwe; transport do stacji kolejowej, do miejsca odjazdu zastępczego środka transportu lub do miejsca przeznaczenia, o ile jest to fizycznie możliwe, jeżeli pociąg został unieruchomiony na trasie. Szczegółowe informacje znajdują się w art. 18 ust. 2 rozporządzenia (UE) nr 1371/2007.

Zgodnie z rozporządzeniem przedsiębiorstwo kolejowe jest zobowiązane do wykonania powyższych zobowiązań nawet wtedy, gdy odwołanie pociągu jest spowodowane takimi okolicznościami, jak te związane z Covid-19. Rozporządzenie nie zawiera żadnych wskazówek pozwalających wnioskować, że w szczególnych okolicznościach przedsiębiorstwo kolejowe jest zwolnione z obowiązku udzielania pomocy zgodnie z art. 18 ust. 2 rozporządzenia (WE), która w stosownych przypadkach może być wymagana nawet przez długi okres. Celem rozporządzenia jest zagwarantowanie odpowiedniej pomocy, w szczególności pasażerom oczekującym na zmianę planu podróży w najwcześniejszym możliwym terminie zgodnie z art. 16. Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 stanowi, że pomoc dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej musi być dostosowywana do potrzeb tych pasażerów, w tym w odniesieniu do informacji, o których mowa powyżej.

4.4. Prawo do odszkodowania

Pasażerowie, którzy nie zdecydowali się na zwrot kosztów, ale zwrócą się o kontynuowanie podróży lub zmianę planu podróży, mają również prawo do odszkodowania. W przypadku opóźnień wynoszących od 60 do 119 minut wysokość odszkodowania wynosi 25 % ceny biletu, natomiast w przypadku opóźnień wynoszących 120 minut i więcej – 50 % ceny biletu. Szczegółowe informacje znajdują się w art. 17 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007.

W przeciwieństwie do innych rodzajów transportu wystąpienie ewentualnych nadzwyczajnych okoliczności nie ma wpływu na prawo do odszkodowania w przypadku opóźnień (w tym opóźnień spowodowanych odwołaniem).⁽¹¹⁾

⁽¹¹⁾ Zob. sprawa C-509/11 *ÖBB Personenverkehr* ECLI:EU:C:2013:613.

5. PRAWA PASAŻERÓW W TRANSPORCIE AUTOBUSOWYM (ROZPORZĄDZENIE (UE) Nr 181/2011) ⁽¹²⁾

5.1. Prawo do otrzymania informacji

Zgodnie z art. 24 rozporządzenia przewoźnicy i podmioty zarządzające terminalami muszą – w ramach swoich odnośnych zakresów kompetencji – dostarczać pasażerom odpowiednich informacji podczas całej podróży. Art. 20 rozporządzenia zawiera szczegółowe przepisy dotyczące informacji, jakie należy przekazać w przypadku odwołania lub opóźnienia odjazdu.

5.2. Prawo do kontynuacji podróży/zmiany trasy lub zwrotu kosztów

W rozporządzeniu (UE) nr 181/2011 przewidziano – w odniesieniu do regularnych przewozów autobusowych o planowanej długości co najmniej 250 km – możliwość zmiany trasy lub zwrotu kosztów w niektórych przypadkach, jak określono w art. 19. W związku z tym, w szczególności w przypadku gdy przewoźnik z uzasadnionych względów spodziewa się, że usługa regularna będzie odwołana lub odjazd z terminala będzie opóźniony o ponad 120 minut, pasażerowie mają prawo wyboru pomiędzy kontynuacją lub zmianą trasy do miejsca docelowego – bez dodatkowych kosztów, w najwcześniejszym możliwym terminie i na porównywalnych warunkach – a zwrotem pełnej ceny biletu. Może to być połączone, w stosownych przypadkach, z nieodpłatną powrotną usługą przewozu w najwcześniejszym możliwym terminie do punktu rozpoczęcia podróży określonego w umowie transportowej. Ten sam wybór przysługuje pasażerowi w przypadku odwołania lub opóźnienia odjazdu z przystanku autobusowego.

W kontekście kontynuacji podróży / zmiany trasy oraz powyższych wyjaśnień „najwcześniejszy możliwy termin” może w okolicznościach COVID-19 wiązać się ze znacznym opóźnieniem i to samo może dotyczyć dostępności konkretnych informacji na temat takiego „możliwego terminu”, biorąc pod uwagę wysoki poziom niepewności dotyczącej ruch autobusowy i autokarowy.

Po pierwsze, oferując pasażerom możliwość wyboru między kontynuacją podróży / zmianą trasy a zwrotem kosztów, należy poinformować ich o opóźnieniach lub niepewnościach.

Po drugie, jeżeli pasażer zdecyduje się jednak na podróż zmienioną trasą w najwcześniejszym możliwym terminie, to należy uznać, że przewoźnik wywiązał się ze swoich obowiązków informacyjnych wobec pasażera, jeżeli z własnej inicjatywy, tak szybko, jak jest to możliwe i w odpowiednim czasie poinformował go o dostępnej usłudze na potrzeby kontynuacji lub zmiany trasy.

5.3. Prawo do uzyskania pomocy

Prawa do uzyskania pomocy określone są w art. 21 rozporządzenia (UE) nr 181/2011 i zostały w skrócie przedstawione poniżej. Jeśli chodzi o podróże długodystansowe o ustalonym czasie trwania powyżej 3 godzin, to w razie odwołania lub opóźnienia odjazdu o więcej niż 90 minut, pasażerom przysługują przekąski, posiłki lub napoje, odpowiednio do czasu oczekiwania, pod warunkiem że są one dostępne w autobusie lub w terminalu lub mogą zostać dostarczone w rozsądnym zakresie. Jeżeli pasażerowie potrzebują noclegu, należy zapewnić im zakwaterowanie – przez maksymalnie dwie noce, do kwoty 80 EUR za noc – oraz transport do miejsca zakwaterowania oraz z powrotem do terminalu.

Przedmiotowe rozporządzenie nie zawiera żadnych zapisów, które pozwoliłyby na stwierdzenie, że przewoźnik może zostać zwolniony z realizacji wszystkich swoich obowiązków, w tym dotyczących udzielania pomocy. Intencją rozporządzenia jest zagwarantowanie odpowiedniej opieki, w szczególności pasażerom oczekującym na zmianę trasy zgodnie z art. 21.

5.4. Prawo do odszkodowania

W przypadku usług autobusowych pasażer ma prawo do uzyskania odszkodowania na warunkach określonych w art. 19 ust. 2 rozporządzenia (UE) nr 181/2011. Wynosi ono 50 % ceny biletu w przypadku odwołania usługi, ale jest dostępne tylko wówczas, gdy przewoźnik nie zaoferuje pasażerowi wyboru między zwrotem kosztów a zmianą trasy.

⁽¹²⁾ Prawo do zmiany planu podróży lub zwrotu kosztów (pkt 4.2), prawo do opieki (pkt 4.3) i prawo do odszkodowania (pkt 4.4) nie mają zastosowania do usług krajowych – w przypadku Chorwacji, Estonii, Węgier, Łotwy, Portugalii, Słowacji i Słowenii – ani do usług, których znaczna część (w tym co najmniej jeden planowany przystanek) ma miejsce poza Unią Europejską – w przypadku Chorwacji, Estonii, Grecji, Finlandii, Węgier, Łotwy, Słowacji i Słowenii.

6. PRAWA PASAŻERÓW W TRANSPORCIE MORSKIM I WODNYM ŚRÓDLĄDOWYM (ROZPORZĄDZENIE (UE) Nr 1177/2010)

6.1. Prawo do otrzymania informacji

Jak określono bardziej szczegółowo w art. 16 rozporządzenia (UE) nr 1177/2010, pasażerowie muszą zostać poinformowani o sytuacji – jak najszybciej, a w każdym razie nie później niż 30 minut po planowanym czasie rozpoczęcia podróży – oraz o przypuszczalnym czasie zakończenia podróży, gdy tylko taka informacja będzie dostępna.

6.2. Prawo do podróży zmienioną trasą lub zwrotu kosztów

Jeżeli przewoźnik z uzasadnionych względów spodziewa się, że usługa przewozu pasażerskiego będzie odwołana lub odjazd z terminalu portowego będzie opóźniony o ponad 90 minut, to musi zaoferować pasażerowi możliwość wyboru jednej z dwóch opcji:

- podróży zmienioną trasą do miejsca docelowego, w warunkach porównywalnych do warunków przewidzianych w umowie przewozu, w najwcześniejszym możliwym terminie i bez dodatkowych opłat; albo
- zwrotu ceny biletu oraz, w odpowiednich przypadkach, bezpłatnej powrotnej usługi przewozu do punktu rozpoczęcia podróży, określonego w umowie przewozu, w najwcześniejszym możliwym terminie.

Szczegółowe informacje znajdują się w art. 18 rozporządzenia (UE) nr 1177/2010.

W kontekście kontynuacji podróży/zmiany trasy oraz powyższych wyjaśnień „najwcześniejszy możliwy termin” może w okolicznościach COVID-19 wiązać się ze znacznym opóźnieniem i to samo może dotyczyć dostępności konkretnych informacji na temat takiego „możliwego terminu”, biorąc pod uwagę wysoki poziom niepewności dotyczącej transportu morskiego i wodnego śródlądowego.

Po pierwsze, oferując pasażerom możliwość wyboru między zmianą trasy a zwrotem kosztów, należy poinformować ich o opóźnieniach lub niepewnościach.

Po drugie, jeżeli pasażer zdecyduje się jednak na zmianę trasy w najwcześniejszym możliwym terminie, to należy uznać, że przewoźnik wywiązał się ze swoich obowiązków informacyjnych wobec pasażera, jeżeli z własnej inicjatywy, tak szybko, jak jest to możliwe i w odpowiednim czasie poinformował go o dostępnej usłudze na potrzeby zmiany trasy.

Przepisy dotyczące zmiany trasy i zwrotu kosztów oraz odszkodowania nie mają zastosowania do rejsów wycieczkowych (art. 2 ust. 1 lit. c)).

6.3. Prawo do uzyskania pomocy

Zgodnie z warunkami określonymi w art. 17 rozporządzenia (UE) nr 1177/2010 pasażerom przysługuje prawo do 1) pomocy w postaci przekąsek, posiłków lub napojów, proporcjonalnie do czasu oczekiwania, pod warunkiem że są one dostępne lub mogą zostać dostarczone przy rozsądnym nakładzie środków oraz 2) zakwaterowania, w przypadku gdy konieczny jest co najmniej jeden nocleg lub pobyt dłuższy niż planowany przez pasażera – przez maksymalnie 3 noce, do kwoty 80 EUR za noc – oraz 3) przewozu do miejsca zakwaterowania i z powrotem do terminalu.

6.4. Prawo do odszkodowania

Nie tracąc prawa do przewozu, pasażerowie mogą domagać się od przewoźnika odszkodowania w przypadku opóźnionego przybycia do miejsca docelowego określonego w umowie przewozu. Minimalny poziom odszkodowania musi w przypadku różnych opóźnień wynosić 25 % ceny biletu, w zależności od przewidywanego czasu trwania podróży. Jeżeli opóźnienie ponad dwukrotnie przekracza ten czas, odszkodowanie musi wynosić 50 % ceny biletu. Szczegółowe informacje znajdują się w art. 19 rozporządzenia (UE) nr 1177/2010.

W art. 20 ust. 4 rozporządzenia (UE) nr 1177/2010 przewidziano pewne odstępstwa od prawa do odszkodowania, między innymi ze względu na nadzwyczajne okoliczności.

Komisja uważa, że w przypadku gdy władze publiczne podejmują środki mające na celu ograniczenie pandemii Covid-19, środki takie ze względu na swój charakter i pochodzenie nie wpisują się w ramy normalnego wykonywania działalności przewoźników i pozostają poza zakresem ich rzeczywistej kontroli.

Art. 20 ust. 4 znosi prawo do odszkodowania, pod warunkiem że dane odwołanie „zostało spowodowane” nadzwyczajnymi okolicznościami utrudniającymi wykonanie usługi przewozu pasażerskiego, których nie można było uniknąć nawet przy podjęciu wszelkich racjonalnych środków.

Warunek ten należy uznać za spełniony, jeżeli organy publiczne kategorycznie zakazują świadczenia niektórych usług transportowych albo zakazują przemieszczania się osób w sposób, który faktycznie wyklucza wykonywanie danej usługi transportowej.

Warunek ten może również zostać spełniony, jeżeli odwołanie nastąpi w okolicznościach, w których odpowiedni przepływ osób nie jest w całości zabroniony, ale ogranicza się do osób korzystających z odstępstw (na przykład obywateli lub rezydentów danego państwa).

W przypadku braku takich osób jednostka pływająca lub statek pozostałyby puste, jeżeli usługa nie zostałaby odwołana. W takich sytuacjach może być uzasadnione, aby przewoźnik nie czekał do ostatniej chwili, lecz odwołał usługę przewozu w odpowiednim czasie (nawet nie mając pewności co do praw poszczególnych pasażerów do odbycia podróży) w celu podjęcia odpowiednich działań organizacyjnych, w tym w zakresie opieki przysługującej pasażerom ze strony przewoźnika. W takich przypadkach i w zależności od okoliczności odwołanie można nadal uznać za „spowodowane” przez środek wprowadzony przez władze publiczne. Analogicznie, w zależności od okoliczności, może to mieć również miejsce w odniesieniu do usług przewozu w kierunku przeciwnym do przewozów, których bezpośrednio dotyczy zakaz przepływu osób.

W przypadku gdy przewoźnik postanawia o odwołaniu usługi przewozu i wykazuje, że decyzja ta jest uzasadniona względami ochrony zdrowia załogi, tego rodzaju odwołanie należy także uznać za „spowodowane” zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności.

Powyższe rozważania nie są i nie mogą być wyczerpujące w tym sensie, że inne szczególne okoliczności związane z Covid-19 również mogą wchodzić w zakres stosowania art. 20 ust. 4.
