

## II

(Informācija)

## EIROPAS SAVIENĪBAS IESTĀŽU UN STRUKTŪRU SNIEGTI PAZIŅOJUMI

## EIROPAS KOMISIJA

## KOMISIJAS PAZIŅOJUMS

**Skaidrojošas pamatnostādnes par Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 1371/2007 par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem**

(2015/C 220/01)

## IEVADS

Eiropas Parlamenta un Padomes 2007. gada 23. oktobra Regula (EK) Nr. 1371/2007 par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem <sup>(1)</sup> (turpmāk – “regula”) stājās spēkā 2009. gada 3. decembrī. Tās mērķis ir dzelzceļa pasažieru tiesību aizsardzība Savienībā, it sevišķi gadījumos, kad ceļojuma norise tiek traucēta, un dzelzceļa pasažieru pārvadājumu pakalpojumu kvalitātes un efektivitātes uzlabošana. Tam savukārt vajadzētu veicināt dzelzceļa transporta plašāku izmantošanu salīdzinājumā ar citiem transporta veidiem.

Komisija 2013. gada 14. augusta ziņojumā Eiropas Parlamentam un Padomei par regulas piemērošanu <sup>(2)</sup> norādīja, ka apsvērs iespēju tuvākajā laikā pieņemt skaidrojošas pamatnostādnes, lai atvieglotu un uzlabotu regulas piemērošanu un veicinātu labāko praksi <sup>(3)</sup>.

Šo pamatnostādņu nolūks ir pievērsties jautājumiem, kurus visbiežāk uzdevušas valstu izpildes struktūras, pasažieri un viņu apvienības (tostarp personas ar invaliditāti un/vai ierobežotām pārvietošanās spējām un apvienības, kas pārstāv šo personu intereses), Eiropas Parlaments un nozares pārstāvji.

Šajā paziņojumā Komisija sniedz papildu skaidrojumus par vairākiem regulas noteikumiem un ieteikumus par labāko praksi. Tajā nav mēģināts visaptveroši izskatīt visus noteikumus, un tas arī neparedz nekādus jaunus normatīvus noteikumus. Turklāt jāatzīmē, ka Savienības tiesību interpretācija jebkurā gadījumā ir Eiropas Savienības Tiesas uzdevums.

## 1. REGULAS PIEMĒROŠANAS JOMA

## 1.1. Regulas piemērošana trešu valstu pārvadātājiem

Regulas 2. panta 1. punktā noteikts, ka to piemēro “Kopienā attiecībā uz visiem dzelzceļa braucieniem un pakalpojumiem, kurus sniedz viens vai vairāki dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumi, kas ir licencēti saskaņā ar Padomes Direktīvu 95/18/EK (1995. gada 19. jūnijs) par dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumu licencēšanu <sup>(4)</sup>”. Regulu nepiemēro braucieniem un pakalpojumiem trešu valstu teritorijā. Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2012/34/ES <sup>(5)</sup> (kas aizstāja Direktīvu 95/18/EK) 17. panta 4. punktā noteikts, ka “nevienam uzņēmumam nav atļauts sniegt dzelzceļa pārvadājumu pakalpojumus, [...] ja vien tam nav piešķirta attiecīga licence”. Saskaņā ar direktīvas 17. panta 1. punktu uzņēmumam ir tiesības pieteikties licences saņemšanai dalībvalstī, kurā tas veic uzņēmējdarbību.

No tā izriet, ka trešas valsts pārvadātājs, kuram nav bāzes uzņēmējdarbības veikšanai dalībvalstī, nedrīkst sniegt dzelzceļa pasažieru pārvadājumu pakalpojumus Savienības teritorijā. Ja pārrobežu pārvadājumu sākumpunkts vai galapunkts ir trešā valstī, vilce Savienības teritorijā jānodrošina dalībvalstī licencētam uzņēmumam. Dalībvalstī licencētiem uzņēmumiem jānodrošina atbilstība regulai, un tie var būt atbildīgi saskaņā ar regulu pat gadījumos, kad dzelzceļa vagoni pieder trešas valsts uzņēmumam.

<sup>(1)</sup> OV L 315, 3.12.2007., 14. lpp.

<sup>(2)</sup> COM(2013) 587 final, 14.8.2013.

<sup>(3)</sup> Sk. 2013. gada 14. augusta ziņojuma 5.1. punktu.

<sup>(4)</sup> OV L 143, 27.6.1995., 70. lpp. Pārstrādāta ar Eiropas Parlamenta un Padomes 2012. gada 21. novembra Direktīvu 2012/34/ES, ar ko izveido vienotu Eiropas dzelzceļa telpu (OV L 343, 14.12.2012., 32. lpp.).

<sup>(5)</sup> Eiropas Parlamenta un Padomes 2012. gada 21. novembra Direktīva 2012/34/ES, ar ko izveido vienotu Eiropas dzelzceļa telpu (OV L 343, 14.12.2012., 32. lpp.).

## 1.2. Atbrīvojumi

### 1.2.1. Jautājumi par atbrīvojumiem, kas saskaņā ar 2. panta 4. punktu piešķirti vietējo dzelzceļa pasažieru pārvadājumu pakalpojumiem

Regulas 2. panta 4. punkts atļauj dalībvalstīm uz ierobežotu laiku (uz piecu gadu termiņu, ko var atjaunināt divas reizes, proti, ne ilgāk kā uz 15 gadiem) piešķirt vietējo pārvadājumu pakalpojumiem, tostarp tālsatiksmes pārvadājumiem valstī, atbrīvojumu no lielākās daļas šīs regulas noteikumu piemērošanas. Tomēr regulā nav noteikts konkrēts laika posms pēc tās stāšanās spēkā, kurā var piešķirt šādus atbrīvojumus.

Jebkurā gadījumā 2. panta 4. punkts būtu jāinterpretē, ņemot vērā regulas 25. apsvērumu, kurā izskaidrots, ka pagaidu atbrīvojumus vietējo tālsatiksmes pārvadājumu pakalpojumiem var piešķirt nolūkā nodrošināt pakāpeniskas ieviešanas periodu, lai sniegtu palīdzību dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem, kuriem var būt grūtības īstenot visus noteikumus līdz regulas spēkā stāšanās datumam. Paturot to prātā, jaunus atbrīvojumus nevajadzētu piešķirt vairākus gadus pēc regulas stāšanās spēkā.

Turklāt nedrīkst pārsniegt atbrīvojumu maksimālo ilgumu, ko ierobežo 2. panta 4. punkts, proti, nevienu atbrīvojumu nedrīkstēs piemērot pēc 2024. gada 3. decembra, kad būs pagājuši 15 gadi pēc regulas stāšanās spēkā.

### 1.2.2. Jautājumi par atbrīvojumiem, kas saskaņā ar 2. panta 5. punktu piešķirti pārrobežu pilsētas, piepilsētas un reģionālo dzelzceļa pārvadājumu pakalpojumiem

Lai definētu pilsētas, piepilsētas un reģionālo dzelzceļa pārvadājumu pakalpojumus, regulas 2. panta 5. punktā dota atsauce uz Padomes 1991. gada 29. jūlija Direktīvu 91/440/EEK par Kopienas dzelzceļa attīstību<sup>(1)</sup>. Direktīvu 91/440/EEK atcēla un aizstāja ar Direktīvu 2012/34/ES, un Direktīvas 2012/34/ES 3. panta 6. un 7. punktā noteiktajās pilsētas, piepilsētas un reģionālo pārvadājumu pakalpojumu definīcijās ir nepārprotami ietverti pārrobežu pārvadājumi.

Noteikumu, ar ko dalībvalstīm atļauj piešķirt atbrīvojumus pilsētas, piepilsētas un reģionālo pārvadājumu pakalpojumiem, var piemērot pārvadājumiem, kas apkalpo pārrobežu reģionus vai konurbācijas. Dalībvalstis pēc saviem ieskatiem var definēt attiecīgos pārvadājumu pakalpojumus atbilstīgi 2. panta 5. punktā noteiktajiem kritērijiem (t. i., izlemt, kurus pārvadājumus uzskatīt par pilsētas, piepilsētas vai reģionālajiem pārvadājumiem). Tomēr dalībvalstis tiek mudinātas pasažieriem pilsētas, piepilsētas vai reģionālajos pārvadājumos piešķirt visas regulā paredzētās tiesības, proti, attiecībā uz šiem pārvadājumu pakalpojumiem neizmantojot atbrīvojumus. Šāda pieeja atbilstu regulas 2. apsvērumā skaidri paustajam mērķim sasniegt augstu patērētāju aizsardzības līmeni transporta jomā un nodrošinātu vienlīdzīgu attieksmi pret visiem pārvadājumu pakalpojumiem, kuriem piemīt starptautiska dimensija.

### 1.2.3. Jautājumi par atbrīvojumiem, kas saskaņā ar 2. panta 6. punktu piešķirti pakalpojumiem vai braucieniem, kuri daļēji tiek nodrošināti ārpus Savienības

Regulas 2. panta 6. punkts dalībvalstīm atļauj ne ilgāk kā uz pieciem gadiem piešķirt atbrīvojumu no regulas noteikumu piemērošanas konkrētiem pakalpojumiem vai braucieniem, ja pakalpojuma vai brauciena būtiska daļa tiek nodrošināta ārpus Savienības. 2. panta 6. punktā noteikts, ka dalībvalstis var atjaunināt sākotnējo maksimālo atbrīvojuma termiņu, tomēr nav norādīts, cik reizes tas drīkst notikt.

Komisija uzskata, ka 2. panta 6. punkta mērķis ir dot dalībvalstīm pietiekami ilgu laiku, lai tās varētu pielāgot savas attiecības ar trešām valstīm (piemēram, pielāgot divpusējos nolīgumus), ņemot vērā Regulas (EK) Nr. 1371/2007 prasības par dalībvalstu teritoriju. Paturot prātā mērķi sasniegt augstu patērētāju aizsardzības līmeni Savienībā (24. apsvērumus), atbrīvojumus, kas piešķirti saskaņā ar 2. panta 6. punktu, nevajadzētu uzskatīt par bezgalīgi atjaunināmiem. Pasažieriem jābūt iespējai aizvien plašāk izmantot regulā paredzētās tiesības tajās brauciena daļās, kuras notiek kādas dalībvalsts teritorijā, pat ja pakalpojuma vai brauciena būtiska daļa tiek nodrošināta ārpus Savienības.

### 1.2.4. Regulas piemērošana dzelzceļa transporta braucieniem, kas ietver pakalpojumus, kuriem piešķirts atbrīvojums saskaņā ar 2. panta 4., 5. vai 6. punktu

Ziņojuma par regulas piemērošanu secinājumos Komisija norādīja, ka "atbrīvojumu plašā izmantošana ir nopietns šķērslis regulas mērķu sasniegšanai"<sup>(2)</sup>. Atbrīvojumu plašā izmantošana traucē izveidot vienlīdzīgus konkurences apstākļus dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem visā Savienībā un laupa dzelzceļa pasažieriem juridisko noteiktību un iespēju pilnvērtīgi izmantot tiem pienākošās tiesības.

Regulas 2. panta 1. punktā noteikts, ka regulu piemēro Savienībā "attiecībā uz visiem dzelzceļa braucieniem un pakalpojumiem, kurus sniedz viens vai vairāki dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumi". No pasažiera redzespunkta dzelzceļa brauciens ir pārbrauciens no sākumpunkta līdz galapunktam saskaņā ar pārvadājuma līgumu, kas ietver vismaz vienu dzelzceļa pārvadājumu pakalpojumu. Dzelzceļa pārvadājumu pakalpojums ir pakalpojums, ko sniedz dzelzceļa pārvadājumu uzņēmums, veicot pārvadājumu starp diviem vai vairākiem punktiem, un to var klasificēt kā pilsētas, piepilsētas, reģionālo, vietējo vai starptautisko (pārrobežu) pārvadājumu pakalpojumu.

(1) OV L 237, 24.8.1991., 25. lpp.

(2) Sk. 2013. gada 14. augusta ziņojuma 4. punktu.

Var rasties jautājums, vai pasažieris starptautiskā braucienā (t. i., braucienā, kura laikā tiek šķērsota vismaz vienas dalībvalsts robeža), kurā pakalpojumi, kuriem piešķirts atbrīvojums, apvienoti ar pakalpojumiem, kuriem nav piešķirts atbrīvojums, var izmantot pasažiera tiesības visa brauciena laikā vai tikai tajos brauciena posmos, attiecībā uz kuriem nav piešķirts atbrīvojums.

Pasažieris, kas noslēdzis pārvadājuma līgumu par starptautisku braucienu Savienībā, paļaujas uz vienādu aizsardzību visā brauciena laikā saskaņā ar Savienības pasažieru tiesību normām. Ja brauciena daļās, kurām piešķirts atbrīvojums, un brauciena daļās, kurām nav piešķirts atbrīvojums, saskaņā ar vienu un to pašu līgumu tiktu nodrošināts atšķirīgs aizsardzības līmenis, tas radītu apmulsumu, liegtu juridisko noteiktību un kaitētu pasažieru tiesībām. Tas būtu pretrunā regulas mērķiem, it sevišķi mērķim nodrošināt augstu aizsardzības līmeni visiem pasažieriem starptautiskos braucienos Savienībā, kuriem nevar piešķirt atbrīvojumu saskaņā ar regulu. Ja attieksme pret pasažieriem atšķirtos atkarībā no tā, vai viņu braucienā ir vai nav ietverti vietējo pārvadājumu pakalpojumi, kuriem piešķirts atbrīvojums, rastos pasažieru nevienlīdzība starptautiskos braucienos.

Tāpēc dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumi būtu jānodrošina piedāvāt saskaņā ar regulu paredzēto aizsardzību visiem pasažieriem, ar kuriem tie noslēguši pārvadājuma līgumu par pārrobežu braucienu Savienībā, ietverot arī tās brauciena daļas, kurās tiek sniegti pakalpojumi, kuriem piešķirts atbrīvojums saskaņā ar 2. panta 4. un 5. punktu.

## 2. DEFINĪCIJAS

### 2.1. Jēdziens “pārvadātājs” (3. panta 2. punkts) un intermodālie braucieni

Jēdziena “pārvadātājs” definīcija ietverta gan regulā, gan 3. pantā Vienotajos noteikumos attiecībā uz pasažieru starptautisko dzelzceļa pārvadājumu līgumu (CIV), kas ir 1999. gada 9. jūnija Konvencijas par starptautiskajiem dzelzceļa pārvadājumiem (COTIF) A papildinājums.

Regulas I pielikumā atveidota lielākā daļa CIV noteikumu, tomēr tajā nav iekļauts 3. pants<sup>(1)</sup>. Tas nozīmē, ka ES likumdevējs atzinis par lietderīgāku izveidot definīciju, kas pielāgota ES juridiskajam kontekstam.

Regulas 3. panta 2. punkts ierobežo jēdziena “pārvadātājs” nozīmi, attiecinot to tikai uz dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem. Ja nopietnu dzelzceļa satiksmes traucējumu gadījumā maršruta maiņu nevar nodrošināt dzelzceļa pārvadājumu uzņēmums, bet tas iespējams tikai ar kādu citu transporta veidu, līgumiskā atbildība paliek dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumam, ar kuru ir noslēgts līgums un kurš vēl aizvien ir galvenais starpnieks saziņā ar pasažieri<sup>(2)</sup>.

### 2.2. Jēdziens “kavējums” (3. panta 12. punkts)

Regulas 3. panta 12. punktā “kavējums” definēts kā “laiks starp publicētajā vilcienu sarakstā norādīto pasažiera ierašanās laiku un viņa faktisko vai paredzēto ierašanās laiku”. Tādējādi “kavējums” vienmēr attiecas uz pasažiera brauciena kavējumu, nevis uz vilciena kavējumu. Praksē kavējuma ilgumu aprēķina, pamatojoties uz biļetē norādīto laiku, kad vilcienam ir jāierodas galamērķī.

Tomēr braucienos, kuros tiek izmantoti vairāki pakalpojumi un/vai vairāki pārvadātāji, var izveidoties sarežģītāka situācija, ja satiksmes traucējumu dēļ pasažieris ir nokavējis pārsēšanos. Šādā gadījumā pasažierim, lai nonāktu galamērķī, var nākties kāpt nākamajā vilcienā, kas norādīts sarakstā. Pat ja šis vilciens kursē atbilstoši sarakstam, tomēr var gadīties, ka pasažieris galamērķī ierodas ar ievērojamu kavēšanos salīdzinājumā ar sākotnējo sarakstā norādīto ierašanās laiku. Šādā gadījumā ierašanās kavējumu nosaka, pamatojoties uz faktisko laiku, kad pasažieris ieradies galamērķī, ja pasažieris par šo braucienu noslēdzis vienu pārvadājuma līgumu. Šis skaidrojums ir spēkā arī situācijās, kad mainīts pasažiera maršruts.

## 3. PĀRVADĀJUMA LĪGUMS, INFORMĀCIJA UN BIĻETES

### 3.1. Ceļojuma informācija

#### 3.1.1. Reāllaika informācija (8. panta 2. punkts)

Regulas 8. panta 2. punktā ir prasīts, lai “brauciena laikā dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumi sniedz pasažieriem vismaz II pielikuma II daļā izklāstīto informāciju”. Tas ietver reāllaika informāciju par kavējumiem un galvenajiem savienojumu pakalpojumiem, tostarp tiem, ko nodrošina citi dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumi. Eiropas Savienības Tiesa Lietā C-136/11<sup>(3)</sup> precizēja, ka infrastruktūras pārvaldītājam ir pienākums “dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem bez diskriminācijas sniegt citu dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumu vilcienu reālā laika datus, ciktāl šie vilcieni Regulas (EK) Nr. 1371/2007 II pielikuma II daļas izpratnē ir galvenie savienojumu pakalpojumi”. Tāpēc, lai gan pasažieru informēšana par kavējumiem, reisu atcelšanu un savienojumu pakalpojumiem ir dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumu atbildībā, pastāv arī infrastruktūras pārvaldītāju pienākums sniegt dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem visu attiecīgo reāllaika informāciju.

<sup>(1)</sup> I pielikums sākas ar CIV 6. pantu.

<sup>(2)</sup> Sk. arī I pielikuma 31. panta 3. punktu, kurā noteikts, ka pārvadātājs ir atbildīgs pasažieru bojāejas vai personiska ievainojuma gadījumā, ja pasažieri tiek pārvadāti ar citu transporta veidu, kas ārkārtas apstākļos aizstāj dzelzceļa transportu.

<sup>(3)</sup> Tiesas (pirmā palāta) 2012. gada 22. novembra spriedums Lietā C-136/11, *Westbahn Management GmbH* pret *ÖBB-Infrastruktur AG*.

### 3.1.2. Līdzekļi, ar ko pasažieriem sniedz ceļojuma informāciju

Saskaņā ar regulas 10. pantu, kas attiecas uz ceļojuma informācijas un rezervācijas sistēmām, dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem un biļešu pārdevējiem jāizmanto datorizēta dzelzceļa pārvadājumu informācijas un rezervācijas sistēma (DDPIRS), kuru dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumi var izveidot atbilstīgi minētajā pantā izklāstītajām procedūrām. Regulas 8. panta 1. punktā noteikts, ka dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumu un biļešu pārdevēju pienākums pēc pieprasījuma sniegt pasažieriem vismaz II pielikuma I daļā izklāstīto informāciju piemērojams, neskarot regulas 10. pantu. Tāpēc pienākums sniegt informāciju nav atkarīgs no datorizētas sistēmas izveides un pārdošanas kanāla.

Informācija, ko nav iespējams sniegt ar datorizētas sistēmas palīdzību, jāsniedz alternatīvos veidos, lai tā būtu pieejama personām ar invaliditāti (8. panta 3. punkts).

## 3.2. Jautājumi par biļetēm un velosipēdu pārvadāšanu

### 3.2.1. Biļešu un elektronisku transporta biļešu forma un saturs (4. pants un I pielikuma 7. pants)

Saskaņā ar regulas 4. pantu biļešu nodrošināšanu reglamentē regulas I pielikumā (II un III sadaļa) iekļautie vienotie noteikumi CIV. Vienoto noteikumu 7. pantā paredzēta biļešu formas un satura pielāgojamība. Tajā uzskaitīta obligāti norādāmā informācija, bet citādi var izvēlēties jebkuru formu un saturu, kas atbilst vispārējiem pārvadāšanas noteikumiem. Tāpēc uzskata, ka elektroniska transporta biļete ir biļete, ja tā atbilst šādiem nosacījumiem:

- 1) pēc elektroniskajā biļetē reģistrētās informācijas var noteikt dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumu, ar kuru noslēgts pārvadājuma līgums, vai vairākus dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumus, kas atbildīgi uz šā līguma pamata (regulas 3. panta 2. punkts). Uz biļetēm, ko var izmantot jebkura dzelzceļa pārvadājumu uzņēmuma vilcienos, vai uz biļetēm ar atvērtu datumu (piemēram, *InterRail*) ne vienmēr iespējams norādīt atsevišķu dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumu nosaukumu. Šādā gadījumā nosaukumu var aizstāt ar tādu frāzi kā "visi uzņēmumi, kas piedalās *InterRail*" vai izmantot kopīgu logotipu.

Tomēr informācijas trūkumam par pārvadātāju konkrētā braucienā nevajadzētu izraisīt nepietiekamu pārredzamību. Pasažieriem jāsaņem pienācīga informācija par viņu tiesībām un par to, kā un kur iesniegt sūdzību ceļojuma traucējumu gadījumā; un

- 2) tajā jāietver atsauce uz vienotajiem noteikumiem un paziņojums(-i), kas apliecina, ka pārvadājuma līgums ir noslēgts, un sniedz pierādījumus par tā saturu.

Regulas I pielikuma 7. panta 5. punktā skaidri noteikts, ka biļeti var sagatavot, elektroniski reģistrējot datus, ko var pārveidot skaidrās rakstu zīmēs. Pārvadājuma līguma noslēgšanas brīdis var būt atšķirīgs. Dažas elektroniskās biļetes tiek aktivizētas iegādes brīdī, savukārt citos gadījumos atsevišķus braucienus vai posmus var aktivizēt brauciena sākumā, validējot biļeti vilcienā vai tieši pirms iekāpšanas vilcienā.

### 3.2.2. Biļešu pieejamība

Regulas 9. panta 2. punktā noteikts, ka dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumi izplata biļetes pasažieriem, izmantojot vismaz vienu no tajā norādītajiem pārdošanas punktiem. Lielākā daļa uzņēmumu piedāvā biļetes vairākos pārdošanas kanālos. Tomēr dažas, it sevišķi zemo cenu, biļetes var būt pieejamas tikai vienā kanālā (piemēram, internetā), tādējādi, iespējams, neļaujot konkrētām lietotāju grupām iegādāties šīs biļetes. Lai biļetes būtu iespējami plašāk pieejamas pasažieriem, Komisija dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem iesaka vismaz visnepieciešamākās biļetes piedāvāt, izmantojot visus to rīcībā esošos pārdošanas kanālus, it sevišķi biļešu kases, biļešu automātus un pārdošanu vilcienos. Turklāt saskaņā ar 8. panta 1. punktu un II pielikuma I daļu dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem jāsniedz pasažieriem informācija par biļetēm un tarifiem, kas pieejami dažādos pārdošanas kanālos. Atbilstīgi 9. panta 1. punktam dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumi piedāvā tranzīta biļetes, ja to ļauj noslēgtie komercīgumi un pieejamie dati.

Biļetes jāpiedāvā bez diskriminācijas. Tiesa vai netiesa diskriminācija uz valstspiederības pamata ir pretrunā LESD 18. pantam.

### 3.2.3. Velosipēdu pārvadāšana (5. pants)

Saskaņā ar regulas 5. pantu dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumi nodrošina pasažieriem iespēju pārvadāt vilcienā velosipēdus, ievērojot konkrētus nosacījumus (piemēram, tiek ievēroti vietas ierobežojumi, pakalpojumu prasības, apiešanās vienkāršība un, iespējams, iekasēta samaksa par pārvadāšanu). Regulas II pielikumā arī noteikts, ka dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem pirms brauciena jāsniedz informācija par iespēju pārvadāt velosipēdus. Eiropas Riteņbraucēju federācija sagatavojusi sarakstu, kurā norādīti labas prakses piemēri velosipēdu pārvadāšanā (!).

(!) [http://www.ecf.com/wp-content/uploads/130418\\_Bike-carriage-on-long-distance-trains\\_Good-practice\\_Final-ECF-paper.pdf](http://www.ecf.com/wp-content/uploads/130418_Bike-carriage-on-long-distance-trains_Good-practice_Final-ECF-paper.pdf)

#### 4. ATBILDĪBA, KAVĒJUMI, NOKAVĒTA PĀRSĒŠANĀS UN ATCELTĪ REISI

##### 4.1. Dzelzceļa pārvadājumu uzņēmuma atbildības segums un apdrošināšana (11. un 12. pants)

Saskaņā ar regulas 11. un 12. pantu dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem jāspēj nodrošināt savas atbildības segums, it sevišķi tad, ja negadījumā ir bojāgājušie vai ievainotie. Turklāt Direktīvas 2012/34/ES 22. pantā kā viens no nosacījumiem licences saņemšanai noteikts, ka “dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumam ir pienācīga apdrošināšana vai tirgus nosacījumiem atbilstīgas garantijas, lai saskaņā ar attiecīgās valsts un starptautiskiem tiesību aktiem pildītu savas saistības, ja notiek nelaimes gadījumi [...]”. Lai noteiktu, kas ir “pienācīgs” segums, dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumam būtu jānovērtē riski, piemēram, pārvadājamo pasažieru skaits vai iespējamo negadījumu skaits. Kā atzīts ziņojumā par regulas piemērošanu <sup>(1)</sup>, pārbaudīto dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumu segums šķiet pienācīgs.

Saskaņā ar regulas I pielikuma 30. pantu dalībvalstis var noteikt summu, kas izmaksājama, ja pasažieris gājis bojā vai guvis ievainojumus dzelzceļa negadījumā, tomēr kompensācijas maksimālais apjoms vienam pasažierim nedrīkst būt mazāks kā 175 000 norēķinu vienību <sup>(2)</sup>. Tāpēc valsts tiesību aktos būtu jāprasa nodrošināt atbildības segumu atbilstīgi šai prasībai, kas piemērojama visiem pārvadājumu pakalpojumiem, gan valsts, gan starptautiskā mērogā, saskaņā ar regulas 11. un 12. pantu. Dalībvalstis var noteikt arī lielāku maksimālo kompensāciju. Dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumu atbildību par ievainojumiem, atlīdzināmo kaitējumu un prasību apmēru nosaka valsts tiesību aktos.

##### 4.2. Atlīdzināšana, maršruta maiņa un kompensācija

###### 4.2.1. Biļetes cenas atlīdzināšana un maršruta maiņa vai kompensācija vairākpasmi braucienos (16. un 17. pants)

Regulas 9. panta 1. punktā noteikts, ka “dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumi un biļešu pārdevēji piedāvā biļetes, tranzīta biļetes un rezervācijas, ja tās ir pieejamas”.

Pasažieriem ir tiesības uz atlīdzināšanu un maršruta maiņu (16. pants) vai kompensāciju par kavējumu kā procentuālo daļu no biļetes cenas, ieskaitot visas papildmaksas (17. pants), tikai tad, ja ierašanās “pārvadājuma līgumā paredzētajā galapunktā” aizkavējusies vairāk nekā par 60 minūtēm. Tas var radīt problēmas braucienos, kuros notiek pārsēšanās un, iespējams, iesaistīti dažādi pārvadātāji, it sevišķi gadījumos, kad pasažieri, neraugoties uz nodomu iegādāties biļeti saskaņā ar vienu līgumu, tomēr nesaņem vienu vienotu biļeti visam braucienam, bet gan saņem atsevišķas biļetes dažādiem brauciena posmiem. Saskaņā ar 4. pantu saistībā ar I pielikuma 6. panta 2. punktu vienu pārvadājuma līgumu var veidot arī vairākas atsevišķas biļetes. Starp pasažieri un dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumu noslēgtajā līgumā būtu skaidri jānorāda, vai pasažieris ceļo saskaņā ar vienu līgumu vai vairākiem atsevišķiem līgumiem.

Kā norādīts regulas 3. panta 10. punktā, atsevišķas biļetes, kas pārdotas saskaņā ar vienu līgumu, uzskatāmas par “tranzīta biļeti”, ja tās ir “pārvadājuma līgums par tādu secīgu dzelzceļa pārvadājumu pakalpojumu sniegšanu, kurus veic viens vai vairāki dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumi”. Pasažieriem, kuriem ir atsevišķas biļetes saskaņā ar vienu pārvadājuma līgumu, ir tiesības, kas piešķirtas saskaņā ar 16. un 17. pantu, ja viņu ierašanās galamērķī aizkavējusies vairāk nekā par 60 minūtēm, pat ja katrā atsevišķā posmā kavēšanās ir bijusi mazāka nekā 60 minūtes. (Sk. arī 2.2. iedaļas punktu par kavējumiem). Kā noteikts 27. pantā, gadījumā, ja braucienā radušās problēmas, “pasažieri var iesniegt sūdzību jebkuram iesaistītam dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumam” un nav jāvērsas pie katra uzņēmuma atsevišķi. Iesaistītajiem dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem jāsadarbojas šādu sūdzību izskatīšanā.

###### 4.2.2. Tiesības uz kompensāciju nepārvaramas varas gadījumā

Eiropas Savienības Tiesa 2013. gada 26. septembra spriedumā Lietā C-509/11 precizēja, ka “nepārvaramas varas” principu nepiemēro saistībā ar tiesībām uz kompensāciju par kavējumiem, nokavētu pārsēšanos un atceltiem reisiem, kas piešķirtas ar regulas 17. pantu.

Tiesa it sevišķi atzīmēja, ka regulā nav tādas tiesību normas, kas paredz nepārvaramas varas gadījumā ierobežot dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumu atbildību attiecībā uz biļetes cenas kompensāciju, kas noteikta 17. pantā. EST spriedumā norādīts, ka 17. pantā paredzēta **iepriekš noteikta kompensācija** par pakalpojumu, kas nav sniegts saskaņā ar pārvadājuma līgumu, un šo kompensāciju nevar atcelt nepārvaramas varas gadījumā, jo minētajā pantā nav attiecīgas tiesību normas. Pretstatā tam I pielikumā iekļauto vienoto noteikumu 32. panta 2. punkts attiecas uz pārvadātāja atbildību par individuālu kaitējumu vai zaudējumu, ko izraisījusi vilciena kavēšanās vai atcelšana un par ko prasība būtu jāiesniedz atsevišķi.

<sup>(1)</sup> Sk. ziņojuma 2.8.2. punktu.

<sup>(2)</sup> Saskaņā ar Konvencijas par starptautiskajiem dzelzceļa pārvadājumiem (COTIF) 9. pantu papildinājumos minētās norēķinu vienības ir Starptautiskā valūtas fonda noteiktās speciālās aizņēmuma tiesības (SDR).

Tādējādi dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem nav atļauts vispārējos pārvadāšanas noteikumos iekļaut klauzulu, kas tos atbrīvo no pienākuma maksāt kompensāciju saskaņā ar 17. pantu, ja kavējumu ir izraisījusi nepārvarama vara vai kāds no vienoto noteikumu 32. panta 2. punktā norādītajiem cēloņiem. Tā rezultātā pasažieriem pienākas kompensācija no dzelzceļa pārvadājumu uzņēmuma pat nepārvaramas varas gadījumā. Šādā ziņā dzelzceļa transports atšķiras no citiem transporta veidiem (sk. it sevišķi sprieduma 47. punktu). Tomēr Komisija, kā norādīts tās 2013. gada ziņojumā<sup>(1)</sup>, izskatīs iespēju nodrošināt dzelzceļa nozarei tāds pašus noteikumus kā citiem transporta veidiem, proti, nesniegt pasažieriem kompensāciju, ja kavējumus izraisījuši neparedzami un nenovēršami notikumi.

#### 4.2.3. Jēdziens "līdzvērtīgi pārvadāšanas nosacījumi" gadījumos, kad braucienu turpina vai notiek maršruta maiņa (16. panta b) un c) apakšpunkts)

"Pārvadāšanas nosacījumi" ir parametri, kas raksturo pārvadājumu pakalpojumus, kurus pārvadātājs sniedz saskaņā ar pārvadājuma līgumu starp dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumu vai bilešu pārdevēju un pasažieri. Saskaņā ar regulas 16. panta b) un c) apakšpunktu gadījumos, kad pasažieriem piedāvā izvēlēties turpināt braucienu vai mainīt maršrutu, ja kavēšanās ir ilgāka nekā 60 minūtes, tam jānotiek "ar līdzvērtīgiem pārvadāšanas nosacījumiem". Tas, vai pārvadāšanas nosacījumi ir līdzvērtīgi, var būt atkarīgs no vairākiem faktoriem un jāizlemj katrā atsevišķā gadījumā. Vadoties no apstākļiem, ieteicama šāda laba prakse:

- ja iespējams, nepazemina pasažieru ērtību klasi (ja tas tomēr notiek, pasažieriem ar pirmās klases biļetēm būtu jāsaņem biļetes cenas starpības atlīdzība),
- ja pasažieru maršruta maiņu var nodrošināt tikai cits dzelzceļa pārvadātājs vai ar citu augstākas klases transporta veidu, vai par lielāku cenu, nekā samaksāta par sākotnējo pakalpojumu, maršruta maiņa būtu jāpiedāvā bez papildu izmaksām pasažierim,
- jādara praktiski iespējams, lai izvairītos no papildu pārsēšanās,
- ja tai brauciena daļai, kas nenotiek, kā bija plānots, izmanto citu dzelzceļa pārvadātāju vai alternatīvu transporta veidu, kopējam ceļojuma laikam vajadzētu būt iespējami tuvu brauciena laikam, kas sarakstā norādīts sākotnējam braucienam,
- ja sākotnējam braucienam bijusi rezervēta palīdzība personām ar invaliditāti vai personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, šādai palīdzībai vajadzētu būt pieejamai arī alternatīvajā maršrutā,
- ja iespējams, jāpiedāvā mainīts maršruts, kas ir pieejams personām ar invaliditāti vai personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām.

#### 4.2.4. Multimodāli braucieni

Uz multimodāliem braucieniem, kuros saskaņā ar vienu pārvadājuma līgumu iesaistīti vairāki transporta veidi (piemēram, braucienu pa dzelzceļu un ar gaisa transportu pārdod kā vienu braucienu), neattiecas ne šī regula, ne kāds cits Savienības tiesību akts par pasažieru tiesībām citos transporta veidos. Ja pasažieris nokavē lidojumu tāpēc, ka ir kavējies vilciens, pasažierim ir tikai tiesības uz kompensāciju un palīdzību, kuras regula piešķir attiecībā uz braucienu ar vilcienu, un tikai tādā gadījumā, ja pasažiera ierašanās dzelzceļa brauciena galamērķī saskaņā ar vienu pārvadājuma līgumu aizkavējies vairāk nekā par 60 minūtēm (ja vien valsts tiesību aktos nav paredzēti citi noteikumi, kā noteikts regulas I pielikuma 32. panta 3. punktā).

### 4.3. Atcelšana

Dzelzceļa pārvadājuma pakalpojuma atcelšana pasažiera laika zaudējuma un pārciesto neērtību ziņā var izraisīt tādas pašas sekas kā kavējums<sup>(2)</sup>. Pasažieri, kuri atceltā reisa vietā izmanto nākamo pieejamo reisu, arī var ierasties galamērķī ar kavēšanos, kas ir ilgāka nekā 60 minūtes (salīdzinājumā ar sākotnējo sarakstā norādīto laiku, kad vajadzēja ierasties atceltajam reisam). Šādā gadījumā pasažieriem būs tās pašas tiesības uz biļetes cenas atlīdzināšanu, maršruta maiņu vai kompensāciju, kas noteiktas 16. un 17. pantā, ja vien pasažieri par atcelšanu nav bijuši pienācīgi un pietiekami savlaicīgi informēti.

Attiecībā uz pienākumu sniegt palīdzību saskaņā ar 18. pantu vilciena atcelšana dos tās pašas tiesības kā atiešanas kavējums, proti, pasažieriem būs tiesības saņemt informāciju saskaņā ar 18. panta 1. punktu. Pasažieriem būs arī tiesības uz palīdzību saskaņā ar 18. panta 2. punktu, ja nākamā vilciena vai cita transporta veida atiešanas laiks ir vēlāk nekā pēc 60 minūtēm.

<sup>(1)</sup> Sk. ziņojuma 5.1. punktu.

<sup>(2)</sup> Sk. kavējuma definīciju 2.2. punktā, kura attiecas uz pasažiera, nevis vilciena reisa kavēšanos.

#### 4.4. Palīdzība

##### 4.4.1. Maltīšu, atspirdzinājumu un izmitināšanas nodrošināšana (18. panta 2. punkts)

Ja kavēšanās ir ilgāka nekā 60 minūtes, dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem ir pienākums nodrošināt maltītes un atspirdzinājumus apjomā, kas "pamatoti atbilst" gaidīšanas laikam, ja tie ir pieejami (pietiekamā daudzumā) vilcienā vai stacijā. Ja maltītes un atspirdzinājumi nav pieejami (vai nav pietiekamā daudzumā) vilcienā vai stacijā, dzelzceļa pārvadājumu uzņēmuma pienākums ir atkarīgs no tā, vai tos ir iespējams "saprātīgā veidā" nodrošināt. Dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumam būs jānovērtē, vai maltītes un atspirdzinājumus ir iespējams nodrošināt "saprātīgā veidā", ņemot vērā tādus kritērijus kā attālums no piegādes vietas, piegādei nepieciešamais laiks un tās vienkāršība, kā arī izmaksas. Uzņēmumus tomēr nevar atbrīvot no prasības novērtēt situāciju katrā atsevišķā gadījumā.

Regulas 18. panta 2. punktā nav noteikts kvalitātes prasību minimums palīdzības sniegšanai. Maltīšu un atspirdzinājumu, viesnīcas vai citas izmitināšanas vietas un citas palīdzības kvalitātei vajadzētu būt pamatoti un samērīgi ar pārciestajām neērtībām, pie tam būtu jāparūpējas par personām ar invaliditāti vai ierobežotām pārvietošanās spējām. Ja nav iespējams piedāvāt izmitināšanu viesnīcā, "citas izmitināšanas vietas" kvalitātei vajadzētu būt tuvināties viesnīcas apstākļiem. Komisija uzskata, ka frāze "pamatoti atbilst gaidīšanas laikam" nozīmē to, ka dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem būtu jāsniedz pasažieriem attiecīga palīdzība atbilstīgi kavēšanās ilgumam un diennakts laikam, kad kavēšanās notiek. Saskaņā ar 18. panta 2. punktu palīdzība pasažieriem "jāpiedāvā" skaidrā un pieejamā veidā, nepieciešamības gadījumā izmantojot alternatīvus saziņas līdzekļus. Tas nozīmē, ka nevar prasīt, lai pasažieri rīkotos paši, piemēram, atrastu un apmaksātu izmitināšanu, bet gan dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem ir pienākums, kad vien iespējams, aktīvi piedāvāt palīdzību. Dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem arī būtu jānodrošina personu ar invaliditāti un viņu suņu pavadonā izmitināšana viņiem pieejamās vietās, ja tādas ir.

Regulas I pielikuma 32. pantā noteikta dzelzceļa pārvadātāju atbildība par zaudējumu vai kaitējumu saskaņā ar CIV vienotajiem noteikumiem ilgu kavējumu gadījumā. Saskaņā ar CIV noteikumiem (32. panta 2. punkts) pārvadātājus var atbrīvot no pienākuma segt izmitināšanas un saziņas izmaksas, piemēram, ja kavējumu izraisījis nepārvarama vara. Šo atbildību par kaitējumu jānošķir no pienākuma sniegt palīdzību saskaņā ar regulas 18. pantu, kas neietver šādu izņēmumu (<sup>1</sup>). Tādējādi uzņēmumi, kas piedāvā pakalpojumus, uz kuriem attiecas regula, nevar izmantot atbrīvojumu.

Labu praksi vai izdevīgākus nosacījumus var apkopot vispārējos pārvadāšanas noteikumos, ja tas nav pretrunā regulai, saglabā iespēju novērtēt situāciju katrā atsevišķā gadījumā un neierobežo regulā noteiktās pasažieru tiesības (<sup>2</sup>).

##### 4.4.2. Kavējuma apliecinājums (18. panta 4. punkts)

Saskaņā ar 18. panta 4. punktu dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem ir pienākums pēc pieprasījuma apliecināt kavējumu uz pasažiera biļetes, kas kalpo kā pierādījums par kavēšanās ilgumu. Ja pasažieris pieprasa kompensāciju par kavējumu saskaņā ar 17. pantu, dzelzceļa pārvadājumu uzņēmuma vai tā personāla sniegtais kavējuma apliecinājums (piemēram, biļešu kontroliera spiedogs vai paraksts vai līdzvērtīgs apliecinājums) dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumam pēc tam jāatzīst un to nevar pārskatīt vai mainīt ar atpakaļejošu spēku.

## 5. PERSONĀM AR INVALIDITĀTI UN/VAI AR IEROBEŽOTĀM PĀRVIETOŠANĀS SPĒJĀM PIEŠKIRTĀS TIESĪBAS

### 5.1. Tiesības uz pārvadājumu

Personām ar invaliditāti vai ar ierobežotām pārvietošanās spējām ir tādas pašas tiesības izmantot dzelzceļa transportu kā citiem pasažieriem. Atbilstīgi regulas 19. pantam personas ar invaliditāti vai ar ierobežotām pārvietošanās spējām nedrīkst diskriminēt, kad tās veic rezervāciju, iegādājas un izmanto dzelzceļa pārvadājumu pakalpojumus. Atkāpēm no šā principa saskaņā ar 19. panta 2. punktu un no tām izrietošiem atteikumiem pieņemt rezervāciju, pārdot biļetes vai nodrošināt pārvadājumu personām ar invaliditāti vai ar ierobežotām pārvietošanās spējām vienmēr jābūt pietiekami pamatotām atbilstīgi noteikumiem par pieejamību bez diskriminācijas, kas paredzēti 19. panta 1. punktā.

Ja ir norādītas ratiņkrēslu vietas, tostarp koplietojamas vietas, tad saskaņā ar labu praksi vienmēr vajadzētu nodrošināt pieeju un vienkāršu piekļūšanu šīm vietām (<sup>3</sup>).

(<sup>1</sup>) Sk. arī 4.2.2. punktu.

(<sup>2</sup>) Sk. regulas 6. panta 2. punktu.

(<sup>3</sup>) Sk. arī Komisijas 2014. gada 18. novembra Regulu (ES) Nr. 1300/2014 par savstarpējas izmantojamības tehniskajām specifikācijām attiecībā uz Savienības dzelzceļa sistēmas pieejamību personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām (OV L 356, 12.12.2014., 110. lpp.), kurā noteiktas īpašas prasības par ratiņkrēslu vietām.

## 5.2. Invaliditātes apliecinājums

Regula piešķir tiesības saņemt palīdzību “personām ar invaliditāti” un “personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām” 3. panta 15. punkta nozīmē. Tiesības saņemt palīdzību nav atkarīgas no apliecinājuma uzrādīšanas. Tāpēc dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumi un staciju apsaimniekotāji nedrīkst pasažieriem pieprasīt uzrādīt invaliditātes apliecību vai citu invaliditātes apliecinājumu, lai pasažieri varētu saņemt palīdzību stacijās un vilcienos.

## 5.3. Informācija pasažieriem ar invaliditāti un/vai ar ierobežotām pārvietošanās spējām (20. pants)

Saskaņā ar regulas 20. pantu dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem, biļešu pārdevējiem un ceļojumu rīkotājiem pēc pieprasījuma jāinformē pasažieri par pārvadājumu pakalpojumu, tostarp staciju, pieejamību. Ņemot vērā Konvencijas par personu ar invaliditāti tiesībām (UNCRPD) mērķus<sup>(1)</sup>, Komisija iesaka arī staciju apsaimniekotājiem neatkarīgi no līgumiskajām attiecībām ar pasažieriem sniegt informāciju par pieejamību (piemēram, pieejamās tīmekļa vietnēs un alternatīvos veidos).

## 5.4. Iepriekšēja paziņošana par palīdzības nepieciešamību, tostarp “vairākos braucienos” (24. panta a) apakšpunkts)

Regulas 24. panta a) apakšpunktā izklāstīti nosacījumi par iepriekšēju paziņošanu, saskaņā ar kuriem pasažieri var saņemt palīdzību. Tā kā palīdzību sniedz bez papildu maksas, tādām vajadzētu būt arī rezervēšanas procesam, piemēram, izmantojot bezmaksas tālruņa līnijas. Palīdzībai vajadzētu būt pieejamai jebkurā laikā, kad kursē vilcieni (piemēram, nakts reisos vai nedēļas nogalēs), nevis tikai parastajā darba laikā.

Ja tiek veikti vairāki braucieni (t. i., braucieni, ko veido dažādi posmi, kā arī atkārtoti braucieni), pietiek ar vienu pasažiera paziņojumu ar nosacījumu, ka pasažieris sniedz pienācīgu informāciju par secīgo braucienu laiku. Tādā gadījumā paziņojuma saņēmēja (dzelzceļa pārvadājumu uzņēmuma, stacijas apsaimniekotāja, biļešu pārdevēja vai ceļojumu rīkotāja) pienākums ir nodot informāciju visiem iesaistītajiem dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem un staciju apsaimniekotājiem. Ja paziņojums nav izdarīts, dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem un staciju apsaimniekotājiem stacijās, kurās ir personāls, tomēr pēc iespējas jācenšas sniegt palīdzību, lai persona ar invaliditāti vai persona ar ierobežotām pārvietošanās spējām varētu doties braucienā. Ja palīdzība tiktu sniegta tikai tajos gadījumos, kad saņemts iepriekšējs paziņojums, vai ja šāda prasība tiktu iekļauta līguma noteikumos, nebūtu nodrošināta atbilstība regulai.

## 5.5. Tā personāla apmācība, kas sniedz palīdzību personām ar invaliditāti un/vai ar ierobežotām pārvietošanās spējām

Lai gan regulā nav īpašu noteikumu par apmācību un izpratnes veidošanu, tomēr saskaņā ar regulu sniegtās palīdzības efektivitātes nodrošināšanai labākā prakse būtu tāda, ka personāls tiek regulāri apmācīts un informēts par pasažieru atšķirīgajām vajadzībām atkarībā no dažādiem invaliditātes un pārvietošanās spēju ierobežojumu veidiem.

## 6. SŪDZĪBAS DZELZCEĻA PĀRVADĀJUMU UZŅĒMUMIEM

Saskaņā ar regulas 27. panta 2. punktu pasažieri var iesniegt sūdzības jebkuram dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumam, kas iesaistīts attiecīgajā braucienā. Pasažieri jāinformē par noilguma termiņiem, kas darbībām attiecībā uz kaitējumu noteikti regulas I pielikumā ietvertoto noteikumu 60. pantā (sk. arī 7. iedaļu).

## 7. PASAŽIERU INFORMĒŠANA PAR VIŅU TIESĪBĀM

Saskaņā ar regulas 29. pantu pasažieriem ir tiesības saņemt informāciju par savām tiesībām un pienākumiem. Sniedzamajai informācijai jābūt pietiekamai un tā jāsniedz savlaicīgi, lai pārvadājuma līguma noslēgšanas brīdī pasažieri jau būtu informēti par savām tiesībām un pienākumiem saskaņā ar šo līgumu. Informāciju var sniegt alternatīvos veidos, tomēr tai jābūt pieejamai personām ar invaliditāti un tieši pieejamai pasažierim (piemēram, pasažierus nevajadzētu orientēt tikai uz informāciju internetā, ja stacijā iespējams rezervēt biļetes vai samaksāt par tām).

Tas neskar prasības par informāciju, kas noteiktas citos Savienības tiesību aktos, jo īpaši Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2011/83/ES<sup>(2)</sup> par patērētāju tiesībām 8. panta 2. punktā un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 2005/29/EK<sup>(3)</sup> par negodīgu komercpraksi 7. panta 4. punktā.

(1) Apvienoto Nāciju Organizācijas Konvencija par personu ar invaliditāti tiesībām (<http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>). Konvencija stājās spēkā ES 2011. gada 22. janvārī. To parakstījušas visas 28 dalībvalstis, un lielākā daļa to ratificējušas. Sk. arī ziņojumu par konvencijas īstenošanu ES, SWD(2014) 182 final, 5.6.2014.

(2) Eiropas Parlamenta un Padomes 2011. gada 25. oktobra Direktīva 2011/83/ES par patērētāju tiesībām un ar ko groza Padomes Direktīvu 93/13/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 1999/44/EK un atceļ Padomes Direktīvu 85/577/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 97/7/EK (OV L 304, 22.11.2011., 64. lpp.).

(3) Eiropas Parlamenta un Padomes 2005. gada 11. maija Direktīva 2005/29/EK, kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem un ar ko groza Padomes Direktīvu 84/450/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 97/7/EK, 98/27/EK un 2002/65/EK un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 2006/2004 (OV L 149, 11.6.2005., 22. lpp.).



## 8. IZPILDE, VALSTU IZPILDES STRUKTŪRU SADARBĪBA UN SANKCIJAS

### 8.1. Sūdzību izskatīšana, ko veic valstu izpildes struktūras

Valstu izpildes struktūras var izskatīt sūdzības pirmajā instancē (t. i., kad uzņēmumam, stacijas apsaimniekotājam vai biļešu pārdevējam nav iesniegta iepriekšēja sūdzība vai pieprasījums) vai otrajā instancē gadījumos, kad pasažieris nav apmierināts ar dzelzceļa pārvadājumu uzņēmuma, stacijas apsaimniekotāja vai biļešu pārdevēja ierosināto risinājumu vai ja nav saņemta atbilde. Ieteicams sūdzības vispirms iesniegt dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumam, jo tas spēs visefektīvāk izskatīt sūdzību.

Lai gan regulā nav konkretizēta sūdzību izskatīšanas procedūra (tas atstāts dalībvalstu ziņā), labas administratīvās prakses princips prasa sūdzības izskatīt ātri un efektīvi. Pārmērīgi ilga kavēšanās ne tikai traucētu nodrošināt atbilstību regulai, bet arī radītu nevienlīdzīgu attieksmi pret pasažieriem dažādās dalībvalstīs. Tāpēc sūdzību izskatīšanas struktūrās vajadzētu būt pienākumu veikšanai pietiekamam aprīkojumam un personālam.

Lai uzlabotu efektivitāti un pieejamību pasažieriem, labākā prakse būtu noteikt termiņus, kādos sniedzama atbilde pasažieriem. Piemēram, sūdzības saņemšanas apstiprinājums būtu nosūtāms ne vēlāk kā divu nedēļu laikā un galīgā atbilde sniedzama trīs mēnešu laikā. Sarežģītos gadījumos valsts izpildes struktūra pēc saviem ieskatiem varētu pagarināt sūdzības izskatīšanai vajadzīgo termiņu ne ilgāk kā līdz sešiem mēnešiem. Šādā gadījumā pasažieri būtu jāinformē par šāda pagarinājuma iemesliem un paredzamo laiku, kas vajadzīgs procedūras pabeigšanai. Gadījumos, kad valsts izpildes struktūra ir arī strīdu alternatīvas izšķiršanas struktūra, kas pilda Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvā 2013/11/ES<sup>(1)</sup> minētos pienākumus, šie minētie ieteiktie termiņi nekādā ziņā neskartu vai neaizstātu minētajā direktīvā noteiktos termiņus.

Regulā nav noteikts nekāds termiņš pasažieru sūdzību iesniegšanai valsts izpildes struktūrai. Tāpēc būtu jāpiemēro valstu tiesību aktos noteiktie termiņi, pat ja tas nozīmē, ka dažādās dalībvalstīs termiņi var būt atšķirīgi. Lai nodrošinātu sūdzību procedūru efektīvu izpildi un drošu tiesisko vidi dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem un citiem varbūtēji iesaistītiem uzņēmumiem, Komisija iesaka mudināt pasažierus iesniegt sūdzības samērīgā termiņā. Laba prakse būtu arī informēt pasažierus par pārsūdzības iespējām vai citām darbībām, ko pasažieri var veikt, ja viņi nepiekrīt lietas novērtējumam.

### 8.2. Valstu izpildes struktūru sadarbība pārrobežu sūdzību izskatīšanā (31. pants) un lēmums par kompetento valsts izpildes struktūru

Izņemot prasību sadarboties, regulā nav iekļauti nekādi īpaši noteikumi par pārrobežu sūdzību izskatīšanu starp dalībvalstīm. Lai paātrinātu un vienkāršotu šādu sūdzību izskatīšanu, Komisija iesaka šādu labu praksi.

Regulā noteikti pienākumi, kas dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem ir saistoši. Pasažieri vienmēr var iesniegt sūdzību jebkurai valsts izpildes struktūrai vai citai norīkotai struktūrai (30. panta 2. punkts). Kad pasažieri sūdzas par iespējamu dzelzceļa pārvadājumu uzņēmuma pienākuma neizpildi, valsts izpildes struktūrai, kas izskata sūdzību, efektivitātes un lietderības labad vajadzētu būt tās dalībvalsts izpildes struktūrai, kura piešķirusi licenci attiecīgajam dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumam.

Piemēram, ja ir iesniegta sūdzība saistībā ar bojāeju vai ievainojumu, ko izraisījis dzelzceļa satiksmes negadījums, kompetentā valsts izpildes struktūra būtu tās dalībvalsts struktūra, kura piešķirusi licenci dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumam, kas pārvadāja pasažieri negadījuma brīdī. Ja ir iesniegta sūdzība par ceļojuma informācijas nesniegšanu pirms brauciena, kompetentā struktūra būtu tās dalībvalsts izpildes struktūra, kura piešķirusi licenci dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumam, ar kuru pasažieris noslēdzis pārvadājuma līgumu, pat ja tas noticis ar starpnieka (piemēram, biļešu pārdevēja, tūrisma aģentūras u. c.) palīdzību. Ja ir iesniegta sūdzība saistībā ar palīdzību (atspirdzinājumiem, maltītēm vai izmitināšanu), kompetentā struktūra būtu tās dalībvalsts izpildes struktūra, kura piešķirusi licenci dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumam, kas atbild par šādas palīdzības sniegšanu saskaņā ar 18. pantu.

Dažos gadījumos (piemēram, sarežģītos gadījumos, gadījumos, kas attiecas uz vairākām sūdzībām un pārrobežu braucieniem vai, piemēram, negadījumiem tādas dalībvalsts teritorijā, kas nav dalībvalsts, kura piešķirusi licenci dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumam) valstu izpildes struktūras var kopīgi izlemt atkāpties no iepriekšminētajiem principiem un no sava viedus izvēlēties "vadošo" valsts izpildes struktūru, it īpaši gadījumos, kad nav skaidrs, kura struktūra ir kompetentā struktūra, vai kad tas vienkāršotu vai paātrinātu sūdzības izskatīšanu. Saskaņā ar regulas 31. pantā noteiktajiem pienākumiem visām iesaistītajām valsts izpildes struktūrām būtu jāsadarbojas ar "vadošo" valsts izpildes struktūru un jāsniedz attiecīga informācija, lai veicinātu sūdzības izskatīšanu (piemēram, jādalās informācijā, jāpalīdz iztulkot dokumentus un jāsniedz informācija par starpgadījumu apstākļiem). Pasažieris būtu jāinformē par to, kura struktūra rīkojas kā "vadošā" struktūra un būs vienotais kontaktpunkts saziņā ar pasažieri.

<sup>(1)</sup> Eiropas Parlamenta un Padomes 2013. gada 21. maija Direktīva 2013/11/ES par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (OV L 165, 18.6.2013., 14. lpp.).

Ja ir iesniegta sūdzība saistībā ar staciju apsaimniekotāju iespējamiem pārkāpumiem, kompetentajai valsts izpildes struktūrai vajadzētu būt tās dalībvalsts struktūrai, kuras teritorijā pārkāpums noticis.

Lai veicinātu dalībvalstu izpildes struktūru sadarbības efektivitāti, visos starp tām noslēgtajos nolīgumos par sūdzību izskatīšanu būtu jānodrošina, ka sankcijas par regulas pārkāpumiem var piemērot vismaz vienas dalībvalsts iestāde.

---