

(Νομοθετικές πράξεις)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) αριθ. 181/2011 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ
ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ**

της 16ης Φεβρουαρίου 2011

**για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν και για την
τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ)
αριθ. 2006/2004**

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΟΝ ΠΑΡΟΝΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ:

ΚΕΦΑΛΑΙΟ I

ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 1

Αντικείμενο

Ο παρών κανονισμός θεσπίζει κανόνες για τις μεταφορές με λεωφορεία και πούλμαν όσον αφορά τα εξής:

- α) την αποφυγή διακρίσεων μεταξύ των επιβατών, όσον αφορά τους όρους μεταφοράς που προσφέρονται από τους μεταφορείς·
- β) τα δικαιώματα των επιβατών σε περίπτωση ατυχημάτων που συμβαίνουν κατά τη χρήση λεωφορείου ή πούλμαν και έχουν ως αποτέλεσμα το θάνατο ή τραυματισμό επιβατών ή την απώλεια ή φθορά των αποσκευών τους·
- γ) την αποφυγή διακρίσεων και την υποχρεωτική παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα·
- δ) τα δικαιώματα των επιβατών σε περιπτώσεις ματαίωσης ή καθυστέρησης·
- ε) τις ελάχιστες πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στους επιβάτες·
- στ) τη διεκπεραίωση καταγγελιών·
- ζ) τους γενικούς κανόνες επιβολής της νομοθεσίας.

(2) ΕΕ L 281 της 23.11.1995, σ. 31.

(3) ΕΕ L 364 της 9.12.2004, σ. 1.

(4) ΕΕ L 180 της 19.7.2000, σ. 22.

(5) ΕΕ L 373 της 21.12.2004, σ. 37.

Άρθρο 2

Πεδίο εφαρμογής

1. Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται σε επιβάτες που ταξιδεύουν σε τακτικές γραμμές για μη καθορισμένες κατηγορίες επιβατών, όταν το σημείο επιβίβασης ή αποβίβασης των επιβατών βρίσκεται στο έδαφος κράτους μέλους και όταν η προγραμματισμένη απόσταση της γραμμής είναι τουλάχιστον 250 χιλιόμετρα.

2. Όσον αφορά τις γραμμές που αναφέρονται στην παράγραφο 1, αλλά σε περίπτωση που η προγραμματισμένη απόσταση είναι μικρότερη από 250 χιλιόμετρα, ισχύουν το άρθρο 4 παράγραφος 2, το άρθρο 9, το άρθρο 10 παράγραφος 1, το άρθρο 16 παράγραφος 1 στοιχείο β), το άρθρο 16 παράγραφος 2, το άρθρο 17 παράγραφοι 1 και 2 και τα άρθρα 24 έως 28.

3. Επιπλέον, ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται στους επιβάτες των έκτακτων γραμμών, όταν το αρχικό σημείο επιβίβασης ή το τελικό σημείο αποβίβασης των επιβατών βρίσκεται στο έδαφος κράτους μέλους, εκτός από τα άρθρα 9 έως 16, το άρθρο 17 παράγραφος 3 και τα κεφάλαια IV, V και VI.

4. Εκτός των διατάξεων του άρθρου 4 παράγραφος 2, του άρθρου 9, του άρθρου 10 παράγραφος 1, του άρθρου 16 παράγραφος 1 στοιχείο β), του άρθρου 16 παράγραφος 2, του άρθρου 17 παράγραφοι 1 και 2 και των άρθρων 24 έως 28, τα κράτη μέλη δύνανται, με διαφάνεια και αμεροληψία, να εξαιρούν τις τακτικές γραμμές εσωτερικού από την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού. Τέτοιες εξαιρέσεις μπορούν να χορηγούνται από την ημερομηνία έναρξης εφαρμογής του παρόντος κανονισμού για μέγιστο χρονικό διάστημα τεσσάρων ετών, το οποίο μπορεί να ανανεωθεί άπαξ.

5. Για μέγιστο χρονικό διάστημα τεσσάρων ετών από την ημερομηνία έναρξης εφαρμογής του παρόντος κανονισμού, τα κράτη μέλη μπορούν, με διαφάνεια και αμεροληψία, να εξαιρούν από την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού συγκεκριμένες τακτικές γραμμές, επειδή σημαντικό μέρος αυτών των τακτικών γραμμών, συμπεριλαμβανομένης τουλάχιστον μιας προγραμματισμένης στάσης, πραγματοποιείται εκτός της Ένωσης. Οι εξαιρέσεις αυτές μπορούν να ανανεωθούν άπαξ.

6. Τα κράτη μέλη ενημερώνουν την Επιτροπή για τις εξαιρέσεις διαφόρων τύπων υπηρεσιών που χορηγούνται δυνάμει των παραγράφων 4 και 5. Η Επιτροπή δρα αναλόγως εφόσον θεωρηθεί ότι τυχόν εξαίρεση δεν συνάδει προς τις διατάξεις του παρόντος άρθρου. Έως τις 2 Μαρτίου 2018, η Επιτροπή υποβάλλει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο έκθεση για τις εξαιρέσεις που χορηγήθηκαν δυνάμει των παραγράφων 4 και 5.

7. Κανένα στοιχείο του παρόντος κανονισμού δεν νοείται ότι αντιβαίνει ή ότι εισάγει απαιτήσεις επιπλέον των προβλεπόμενων στην ισχύουσα νομοθεσία σχετικά με τις τεχνικές απαιτήσεις για τα λεωφορεία ή πούλμαν ή την υποδομή ή τον εξοπλισμό στις στάσεις λεωφορείων και στους τερματικούς σταθμούς.

Ο παρών κανονισμός δεν θίγει τα δικαιώματα των επιβατών δυνάμει της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ και δεν εφαρμόζεται στην περίπτωση που μία οργανωμένη περιήγηση, όπως αναφέρεται στην εν λόγω οδηγία, ακυρώνεται για άλλους λόγους εκτός της ματαίωσης τακτικής γραμμής.

Άρθρο 3

Ορισμοί

Για τους σκοπούς του παρόντος κανονισμού, ισχύουν οιακόλουθοι ορισμοί:

α) «τακτικές γραμμές», οι γραμμές με τις οποίες μεταφέρονται επιβάτες με λεωφορεία ή πούλμαν, με καθορισμένη συχνότητα και σε συγκεκριμένες διαδρομές, κατά τις οποίες οι επιβάτες μπορούν να επιβιβάζονται και να αποβιβάζονται από το όχημα σε προκαθορισμένα σημεία στάσης·

β) «έκτακτες γραμμές», οι γραμμές οι οποίες δεν εμπίπτουν στον ορισμό των τακτικών γραμμών και των οποίων το κύριο χαρακτηριστικό είναι η μεταφορά με λεωφορεία ή πούλμαν ομάδων επιβατών που έχουν συσταθεί κατόπιν πρωτοβουλίας του πελάτη ή του ίδιου του μεταφορέα·

- γ) «σύμβαση μεταφοράς», η σύμβαση μεταφοράς μεταξύ του μεταφορέα και του επιβάτη, για την παροχή μιας ή περισσότερων τακτικών ή έκτακτων υπηρεσιών·
- δ) «εισιτήριο», έγκυρο έγγραφο ή άλλο τεκμήριο σύμβασης μεταφοράς·
- ε) «μεταφορέας», φυσικό ή νομικό πρόσωπο, άλλο από τον διοργανωτή ταξιδίων, τον ταξιδιωτικό πράκτορα ή τον πωλητή εισιτηρίων, το οποίο προσφέρει στο κοινό υπηρεσίες μεταφοράς με τακτικές ή έκτακτες γραμμές·
- στ) «πραγματικός μεταφορέας», φυσικό ή νομικό πρόσωπο διαφορετικό από τον μεταφορέα, το οποίο εκτελεί όντως όλη τη μεταφορά ή μέρος αυτής·
- ζ) «πωλητής εισιτηρίων», κάθε μεσάζων που συνάπτει συμβάσεις μεταφοράς για λογαριασμό του μεταφορέα
- η) «ταξιδιωτικός πράκτορας», κάθε μεσάζων που ενεργεί για λογαριασμό επιβάτη με σκοπό τη σύναψη συμβάσεων μεταφοράς·
- θ) «διοργανωτής ταξιδίων», ο διοργανωτής ή ο πωλητής, πλην του μεταφορέα, κατά την έννοια του άρθρου 2 παράγραφοι 2 και 3 της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ·
- ι) «άτομο με αναπηρία» ή «άτομο με μειωμένη κινητικότητα», οποιοδήποτε άτομο, η κινητικότητα του οποίου είναι μειωμένη κατά τη χρήση μεταφορικών μέσων, λόγω οποιασδήποτε σωματικής αναπηρίας (αισθητήριας ή κινητικής, μόνιμης ή προσωρινής), διανοητικής αναπηρίας ή αδυναμίας ή λόγω οποιασδήποτε άλλης αιτίας ανικανότητας ή λόγω ηλικίας και η κατάσταση του οποίου απαιτεί κατάλληλη προσοχή και προσαρμογή των προσφερόμενων σε όλους τους επιβάτες υπηρεσιών στις ιδιαίτερες ανάγκες του ατόμου αυτού·
- ια) «συνθήκες πρόσβασης», κατάλληλοι κανόνες, οδηγίες και πληροφόρηση σχετικά με την προσπελασιμότητα των λεωφορείων και/ή των καθορισμένων τερματικών σταθμών, καθώς και των εγκαταστάσεών τους για τα άτομα με αναπηρία ή τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα·
- ιβ) «κράτηση», η κράτηση θέσης σε λεωφορείο ή πούλμαν σε χρονικώς συγκεκριμένη αναχώρηση τακτικής γραμμής·
- ιγ) «τερματικός σταθμός», επανδρωμένος τερματικός σταθμός, όπου σύμφωνα με το καθορισμένο δρομολόγιο μια τακτική γραμμή είναι προγραμματισμένη να σταματήσει για την επιβίβαση ή αποβίβαση επιβατών και όπου υπάρχουν εγκαταστάσεις όπως θυρίδα ελέγχου εισιτηρίων, αίθουσα αναμονής ή γραφείο έκδοσης εισιτηρίων·
- ιδ) «στάση λεωφορείου», οποιοδήποτε σημείο εκτός τερματικού σταθμού, όπου σύμφωνα με το καθορισμένο δρομολόγιο μια τακτική γραμμή είναι προγραμματισμένη να σταματήσει για την επιβίβαση και αποβίβαση επιβατών·
- ιε) «φορέας διαχείρισης τερματικού σταθμού», ο οργανωτικός φορέας σε ένα κράτος μέλος ο οποίος είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση συγκεκριμένου τερματικού σταθμού·
- ιστ) «ματαίωση», η μη εκτέλεση μιας προγραμματισμένης τακτικής γραμμής·
- ιζ) «καθυστερήση», η διαφορά μεταξύ της προγραμματισμένης ώρας αναχώρησης της τακτικής γραμμής σύμφωνα με τα δημοσιευμένα ωράρια και της πραγματικής ώρας αναχώρησής της.

Άρθρο 4

Εισιτήρια και όροι συμβάσεων χωρίς διακρίσεις

- Υπό την επιφύλαξη κομίστρων κοινωνικού χαρακτήρα, οι όροι σύμβασης και τα κόμιστρα που εφαρμόζονται από τους μεταφορείς προσφέρονται στο ευρύ κοινό χωρίς καμία άμεση ή έμμεση διάκριση λόγω της εθνικότητας του τελικού πελάτη ή λόγω του τύπου εγκατάστασης των μεταφορέων ή των πωλητών εισιτηρίων εντός της Ένωσης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΚΑΙ ΤΩΝ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΜΕΙΩΜΕΝΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ

Άρθρο 9

Δικαίωμα μεταφοράς

- Οι μεταφορείς, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι διοργανωτές ταξιδίων δεν αρνούνται να δεχθούν κράτηση, να εκδώσουν ή να παράσχουν κατ' άλλο τρόπο εισιτήριο σε, ή να επιβιβάσουν, άτομα λόγω αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας.
- Η κράτηση και η χορήγηση εισιτηρίων σε άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα πραγματοποιείται χωρίς επιπλέον κόστος.

Άρθρο 10

Εξαιρέσεις και ειδικοί όροι

- Παρά τις διατάξεις του άρθρου 9 παράγραφος 1, οι μεταφορείς, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι διοργανωτές ταξιδίων μπορούν να αρνούνται να δεχθούν κράτηση, να εκδώσουν ή να παράσχουν κατ' άλλο τρόπο εισιτήριο σε, ή να επιβιβάσουν, άτομα λόγω αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας:
 - για να συμμορφωθούν προς τις ισχύουσες απαιτήσεις ασφαλείας που ορίζει το διεθνές, ενωσιακό ή εθνικό δίκαιο, ή τις απαιτήσεις υγείας και ασφαλείας που ορίζουν οι αρμόδιες αρχές·
 - όταν ο σχεδιασμός του οχήματος ή η υποδομή, συμπεριλαμβανομένων των στάσεων λεωφορείων και των τερματικών σταθμών, καθιστά αδύνατο να πραγματοποιηθεί η επιβίβαση, η αποβίβαση ή η μεταφορά του ατόμου με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα κατά τρόπο ασφαλή και λειτουργικά εφικτό.

Άρθρο 16

Κατάρτιση

- Οι μεταφορείς και, ενδεχομένως, οι φορείς διαχείρισης τερματικού σταθμού θεσπίζουν διαδικασίες κατάρτισης σε θέματα αναπηρίας, συμπεριλαμβανομένων οδηγιών, και μεριμνούν ώστε:
 - τα μέλη του προσωπικού τους, περιλαμβανομένων των οδηγών, τα οποία έχουν άμεση επαφή με το ταξιδιωτικό κοινό ή με ζητήματα που αφορούν το ταξιδιωτικό κοινό, να λαμβάνουν εκπαίδευση ή οδηγίες, όπως περιγράφεται στο παράρτημα ΙΙ μέρος α).

Άρθρο 17

Αποζημίωση για αναπηρικά αμαξίδια και λοιπό εξοπλισμό μετακίνησης

- Οι μεταφορείς και οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών ευθύνονται για απώλεια ή φθορά αναπηρικών αμαξιδίων, άλλου εξοπλισμού μετακίνησης ή βοηθητικού εξοπλισμού. Για την απώλεια ή φθορά καταβάλλεται

αποζημίωση από τον μεταφορέα ή τον φορέα διαχείρισης τερματικού σταθμού που είναι υπεύθυνος για την εν λόγω απώλεια ή φθορά.

2. Η αποζημίωση κατά την παράγραφο 1 ισούται με τη δαπάνη αντικατάστασης ή επισκευής του εξοπλισμού που απωλέσθηκε ή υπέστη φθορά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ V

ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΤΙΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ

Άρθρο 24

Δικαίωμα σε ταξιδιωτικές πληροφορίες

Οι μεταφορείς και οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών, στο πλαίσιο των αντίστοιχων πεδίων αρμοδιότητάς τους, παρέχουν στους επιβάτες επαρκείς πληροφορίες, καθ' όλη τη διάρκεια του ταξιδιού. Ει δυνατόν, οι πληροφορίες αυτές παρέχονται σε προσιτή μορφή εφόσον ζητηθεί.

Άρθρο 25

Ενημέρωση για τα δικαιώματα των επιβατών

1. Οι μεταφορείς και οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών μεριμνούν, στο πλαίσιο των αντίστοιχων πεδίων αρμοδιότητάς τους, ώστε οι επιβάτες να διαθέτουν κατάλληλες και κατανοητές πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα που έχουν δυνάμει του παρόντος κανονισμού, το αργότερο κατά την αναχώρηση. Οι πληροφορίες αυτές παρέχονται στους τερματικούς σταθμούς και, ανάλογα με την περίπτωση, στο διαδίκτυο. Εφόσον ζητηθεί από άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα, οι πληροφορίες παρέχονται, ει δυνατόν, σε προσιτή μορφή. Οι πληροφορίες αυτές περιλαμβάνουν τα στοιχεία επικοινωνίας του φορέα ή των φορέων ελέγχου της εφαρμογής, οι οποίοι ορίζονται από τα κράτη μέλη σύμφωνα με το άρθρο 28 παράγραφος 1.

2. Προκειμένου να συμμορφωθούν προς την υποχρέωση πληροφόρησης κατά την παράγραφο 1, οι μεταφορείς και οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών μπορούν να χρησιμοποιούν περίληψη των διατάξεων του παρόντος κανονισμού την οποία ετοιμάζει η Επιτροπή σε όλες τις επίσημες γλώσσες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και τη θέτει στη διάθεσή τους.

Άρθρο 26

Καταγγελίες

Οι μεταφορείς δημιουργούν ή διαθέτουν ήδη μηχανισμό διεκπεραίωσης των καταγγελιών σχετικά με δικαιώματα και υποχρεώσεις που ορίζονται με τον παρόντα κανονισμό.

Άρθρο 27

Υποβολή καταγγελιών

Με την επιφύλαξη των απαιτήσεων αποζημίωσης κατά το άρθρο 7, εάν επιβάτης που εμπίπτει στον παρόντα κανονισμό επιθυμεί να υποβάλει καταγγελία στον μεταφορέα, οφείλει να το πράξει εντός τριών μηνών από την ημερομηνία κατά την οποία παρασχέθηκε ή θα έπρεπε να έχει παρασχεθεί η υπηρεσία τακτικής γραμμής. Εντός μηνός από την παραλαβή της καταγγελίας, ο μεταφορέας ενημερώνει τον επιβάτη ότι η καταγγελία του εκκριθεί βάσιμη, απορριφθεί ή εξετάζεται ακόμη. Η προθεσμία τελικής απάντησης δεν υπερβαίνει τους τρεις μήνες από την ημερομηνία παραλαβής της καταγγελίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI

ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΚΑΙ ΕΘΝΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Άρθρο 28

Εθνικοί φορείς ελέγχου της εφαρμογής

1. Κάθε κράτος μέλος ορίζει έναν ή περισσότερους νέους ή υφιστάμενους φορείς υπεύθυνους για την επιβολή των διατάξεων του παρόντος κανονισμού όσον αφορά τις τακτικές γραμμές από σημεία που βρίσκονται στο έδαφός του και τις τακτικές γραμμές από τρίτες χώρες προς αυτά τα σημεία. Κάθε φορέας λαμβάνει όλα τα μέτρα που είναι αναγκαία για να διασφαλιστεί η συμμόρφωση προς τον παρόντα κανονισμό.

Κάθε φορέας είναι ανεξάρτητος από τους μεταφορείς, τους διοργανωτές ταξιδιών και τους φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών όσον αφορά την οργάνωση, τη χρηματοδότηση, τη νομική διάρθρωση και τη λήψη των αποφάσεων.

2. Τα κράτη μέλη ενημερώνουν την Επιτροπή σχετικά με τον οριζόμενο σύμφωνα με το παρόν άρθρο φορέα ή φορείς.
3. Κάθε επιβάτης δύναται να υποβάλει καταγγελία, σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο, στον αρμόδιο φορέα που ορίζεται δυνάμει της παραγράφου 1 ή σε οποιονδήποτε άλλον αρμόδιο φορέα οριζόμενο από κράτος μέλος, για παραβίαση διατάξεων του παρόντος κανονισμού.

Κάθε κράτος μέλος μπορεί να αποφασίσει ότι ο επιβάτης, ως πρώτο βήμα, πρέπει να υποβάλει στον μεταφορέα καταγγελία και, στην περίπτωση αυτή, ο εθνικός φορέας ελέγχου της εφαρμογής ή κάθε άλλος φορέας που ορίζεται από το κράτος μέλος ενεργεί ως δευτεροβάθμιο όργανο για καταγγελίες που δεν επιλύθηκαν δυνάμει του άρθρου 27.

Άρθρο 29

Έκθεση ελέγχου της εφαρμογής

Μέχρι την 1η Ιουνίου 2015 και στη συνέχεια κάθε δύο έτη, οι φορείς ελέγχου της εφαρμογής, που ορίζονται βάσει του άρθρου 28 παράγραφος 1, δημοσιεύουν έκθεση των δραστηριοτήτων τους κατά τα προηγούμενα δύο ημερολογιακά έτη, η οποία περιέχει ειδικότερα περιγραφή των ενεργειών στις οποίες προέβησαν προκειμένου να εφαρμόσουν τις διατάξεις του παρόντος κανονισμού και στατιστικές σχετικά με καταγγελίες και κυρώσεις που επιβλήθηκαν.

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

Στρασβούργο, 16 Φεβρουαρίου 2011.

Για το Ευρωπαϊκό
Κοινοβούλιο Ο
Πρόεδρος
J. BUZEK

Για το
Συμβούλιο Ο
Πρόεδρος
MARTONYI
J.