

## Права пассажиров будут лучше защищены | Renforcement des droits des passagers

Автор: Заррина Салимова, [Берн](#) , 16.09.2020.



График пересадок может быть полностью нарушен даже из-за пятиминутного опоздания. Фото: Patrick Luethy © SBB CFF FFS

С 2021 года пассажиры будут иметь право на компенсацию в случае опоздания общественного транспорта. Железнодорожная компания SBB/CFF уже начинает готовиться к нововведению и в ближайшее время приступит к тестированию системы возмещения стоимости билетов.

|

Dès 2021, les passagers des transports publics auront droit à un dédommagement en cas de retard. Les CFF vont bientôt tester le remboursement du prix des billets pour les retards.

## Renforcement des droits des passagers

Швейцарские поезда в целом отличаются пунктуальностью, однако, по данным платформы Pünktlichkeit.ch, десятки из них прибывают с более чем пятиминутной задержкой. В настоящее время транспортные компании не обязаны компенсировать пассажирам опоздания, но в следующем году эта ситуация изменится. В середине мая Федеральный совет одобрил [реформу](#), согласно которой права пассажиров будут приведены в соответствие с действующими в ЕС положениями.

В частности, в случае задержки или отмены поезда пассажир сможет выбрать из нескольких вариантов. Он сможет отказаться от поездки еще до ее начала и подать заявление на полный возврат стоимости билета. Кроме того, он сможет вернуться в исходную точку поездки без дополнительной платы и получить полный возврат денег. Также можно отказаться от продолжения поездки и получить пропорциональный возврат стоимости перевозки.

Если, несмотря на опоздание или отмену поезда, пассажир принимает решение продолжить поездку, то он может потребовать компенсацию: 25% от стоимости билета при опоздании более чем на один час и 50% – при более чем двухчасовом опоздании. Компенсация должна быть выплачена в течение 30 дней, в том числе, в виде купонов. Право на компенсацию действует даже в случае форс-мажора, например, оползня.

Компенсация выплачивается только за билеты стоимостью не менее 10 франков (при задержке более чем на два часа) и не менее 20 франков (при задержке от одного до двух часов). Обладатели проездных абонементов также смогут претендовать на компенсацию, размер которой будет рассчитываться на основе ежедневной стоимости абонемента. При опоздании на более чем 60 минут транспортные компании должны предлагать пассажирам прохладительные напитки и питание, если это возможно.

Новые положения о компенсации будут также действовать в отношении международного регулярного автобусного сообщения при задержке отправления на два часа и более. Канатные дороги и судоходные компании исключаются из этого правила, так как их работа во многом зависит от погодных условий.

В связи с тем, что с начала следующего года вступают в силу новые правила, ассоциация Alliance Swisspass запустила пилотный проект, чтобы протестировать систему возмещения стоимости билетов, получить обратную связь от пассажиров и оптимально настроить процесс. В период с конца сентября по конец октября две сотни клиентов SBB/CFF, участвующих в тесте железнодорожной компании, получат компенсацию в размере четверти стоимости билета, если поезд опаздывает более чем на пять минут, и половины стоимости, если опоздание превышает десять минут, сообщает SRF. Возможность злоупотреблений существует среди владельцев годовых абонементов, так как они не могут предъявить билет, доказывающий, что они ехали в поезде, который прибыл с опозданием, – эти и другие моменты будут анализироваться во время тестовых испытаний.

По оценкам Alliance Swisspass, новая система компенсаций в следующем году обойдется общественному транспорту в несколько миллионов франков. Добавим, что на днях руководство SBB/CFF отчиталось о значительных потерях: в течение первого полугодия количество ежедневно путешествующих пассажиров сократилось на треть, а убытки составили 479 млн франков. Несмотря на вызванные пандемией финансовые трудности, тарифы на проезд не будут увеличиваться. «В нынешней ситуации было бы неправильно повышать цены. В конце концов, мы хотим, чтобы наши клиенты вернулись», - отметил представитель компании Давид Блаттер. Напомним, что в рамках проходящей в эти дни в Берне осенней парламентской сессии обе палаты уже одобрили выделение 221,3 млн франков в фонд железнодорожной инфраструктуры.

[транспорт швейцария](#)

Статьи по теме

[Европейский поезд опоздал? Требуйте компенсации в Швейцарии!](#)

[Пассажирам будут платить за опоздания поездов?](#)

[Сколько будут стоить опоздания швейцарским железным дорогам?](#)

[Швейцарские железные дороги не несут ответственности за опоздания на самолет](#)

[Дорогие швейцарские железные дороги](#)

---

**Source URL:**

<https://www.nashagazeta.ch/news/la-vie-en-suisse/prava-passazhirov-budut-luchshe-zashchishcheny>