

О компенсациях за опоздания пассажирских поездов в Германии

Точность соблюдения графика движения является одним из важнейших качественных показателей для оценки работы общественного транспорта. В связи с этим данному аспекту уделяется в настоящее время большое внимание как с политической, так и с административной точки зрения. По сообщениям в прессе, еще до выхода общеевропейской директивы Федеральное правительство Германии начало подготовку государственного закона о компенсации за опоздания на общественном транспорте. С этой целью по поручению правительства было подготовлено экспертное заключение, в котором даны рекомендации по правовым и финансовым вопросам.

В настоящей статье анализируются с точки зрения транспортной экономики предложения, содержащиеся в экспертном заключении федерального правительства «О защите прав пассажиров на общественном транспорте» в отношении размеров компенсации за опоздания, обсуждаются альтернативные варианты и сравниваются с предложениями экспертов. С юридической точки, предлагаемые меры не вызывали возражений. Вопрос же о рациональных размерах компенсационных выплат в данном заключении оказался недостаточно проработанным и вызывает серьезные разногласия. Рассмотрены различные варианты, которые сравнивались только с точки зрения их финансового воздействия на железные дороги Германии (DB).

Цели компенсационного регулирования

Компенсационное регулирование с точки зрения определяемых им целей требует дополнительного обсуждения. В зависимости от поставленных целей регламентирующие положения могут быть сформулированы по-разному. Можно выделить три основные цели, на которые может быть направлено

компенсационное регулирование при опозданиях транспорта:

- символическое выражение сожаления, извинение перед пассажирами (цель 1);
- предотвращение опозданий в будущем (цель 2);
- материальное возмещение за причиненные неудобства в связи с опозданием (цель 3).

В опубликованной редакции заключения из всех указанных целей рассматривается (достаточно поверхностно) только вторая. Следует отметить, что для исчерпывающего обоснования любого регламентирующего положения требуется анализ последствий, которые влечет за собой реализация сформулированной цели. В следующем разделе документа рассматривается, насколько предложенное в заключении регулирование способствует достижению упомянутых целей.

Цель 1

Проведенный в 1995 г. опрос, которым было охвачено около 5000 пассажиров поездов дальнего следования на линиях DB, при субъективной оценке опозданий показал, что вопрос материального возмещения за опоздание занимал не первое место в списке пожеланий большинства пассажиров по во-

просам точности соблюдения графиков движения. Среди различных предложений по уменьшению неудобств, причиненных опозданием, на первом месте оказались пожелания о согласовании графика движения поездов на станциях пересадок, а также об информировании пассажиров в случае опоздания поезда.

Некоторыми пассажирами высказывались также пожелания о возможно более высокой денежной компенсации. Однако предложение о возмещении в размере 30% стоимости проезда высказывалось гораздо большим числом пассажиров, чем о возмещении в размере 50%.

Таким образом, опрос показал, что материальная компенсация за опоздание не является вопросом, который больше всего интересует пассажиров. Гораздо больше им требуются проявление заботы, информирование, организация удобных пересадок и т. п. Результаты еще одного проведенного опроса показали, что достаточно много опрошенных хотели бы, чтобы в случае опоздания на пересадку им бесплатно предоставляли такси. Талон на оплату такси (по результатам этого опроса) также стоит далеко не на первом месте в списке приоритетов. С этой точки зрения выдача талонов является одной из форм проявления заботы, которая имеет смысл при условии, что это проводится не в ущерб другим компенсационным аспектам. Информирование пассажиров о согласованном расписании движения поездов в пунктах пересадки имеет приоритетное значение по сравнению с раздачей талонов. Цена такого талона имеет при этом второстепенное значение. В этом отношении вполне достаточной для удовлетворения пассажи-

ров могла бы быть, например, цена в 10 евро за опоздание от 30 мин, как это практиковалось раньше на поездах дальнего следования DB.

Цель 2

За счет возмещения стоимости проезда достигается мотивация транспортных компаний, которые в дальнейшем стремятся не допускать опозданий поездов. Таким образом, отсутствие опозданий обеспечивает для компании прямую выгоду, имеющую денежное выражение.

С другой стороны, систематические мероприятия, направленные на снижение числа и длительности опозданий, также требуют финансовых затрат. С этой точки зрения уменьшение числа и длительности опозданий является экономически выгодным для компании только в том случае, если расходы на мероприятия по их уменьшению не превышают суммы компенсационных выплат за опоздания.

По предложению экспертов штраф должен налагаться только при опоздании от 30 мин. В этом случае они оценивают предполагаемые расходы DB на штрафные выплаты в 100–200 млн. евро в год. Опоздания такой длительности происходят редко и составляют лишь малую часть общего времени опозданий (рис. 1). Вместе с тем длительные опоздания могут происходить неожиданно в самых разных местах железнодорожной сети. Эффективная стратегия по систематическому сокращению длительных опозданий невозможна при сумме вложений менее 200 млн. евро в год.

Наиболее эффективную мотивацию для предлагаемого в заключении регулирования следует искать в области организации движения поездов. Необходимо стимулировать стремление персонала, занятого в этой области, к тому, чтобы удерживать длительность опозданий в пределах, указанных в заключении: 30, 60 и 90 мин. Можно ожидать, что в конфликтных ситуаци-

ях будет обеспечиваться приоритет движения тех поездов, опоздание которых приближается к предельному времени. В результате этого будут задерживаться и другие поезда, но их опоздание, как правило, составляет менее 30 мин и, следовательно, не подлежит возмещению.

Следует также сказать, что устойчивая тенденция к снижению опоздания поездов не может быть достигнута за счет одного только материального стимулирования. Приводимый в заключении в качестве примера опыт железных дорог Нидерландов (NS) не может служить доказательством обратного. В 2001 г. показатели точности соблюдения графика движения на сети NS были настолько низкими, что нанесли серьезный ущерб их имиджу. Этот ущерб, связанный с введением в действие компенсационного регулирования, оказал, возможно, значительно большее негативное влияние на усилия NS по повышению точности соблюдения графика движения поездов, чем сами компенсационные выплаты.

Большие суммы материальных компенсаций, которые выплачиваются не в виде талонов, имеют тот недостаток, что они отвлекают финансовые средства, которые могли бы, например, быть использованы для улучшения систем информирования пассажиров, и поэтому противоречат цели уменьшения числа и длительности опозданий.

Цель 3

Контроль качества предоставляемых транспортных услуг в сочетании с компенсационным регулированием в случае несоблюдения нужного уровня качества является одной из мер по защите прав пассажиров. Это аналогично мерам по защите прав потребителей промышленных товаров, когда изготовитель в случае обнаружения недостатков обязан произвести замену товара. В соответствии с Экспертное заключение этот аспект является основным.

Поскольку такой продукт, как начатая поездка, не может быть заменен, то регулирование ответственности в области общественного транспорта, как во всей сфере транспортных услуг, приводит к возникновению больших проблем. Даже при прибытии поезда в пункт назначения с опозданием транспортная услуга считается выполненной. С другой стороны, совсем небольшое опоздание (т.е. небольшой дефект продукта) может привести к возникновению большого материального ущерба, например, в случае опоздания на важную встречу. Однако при оценке возникшего ущерба имеется большой простор для спекуляций. В связи с этим целесообразно, чтобы вместо ответственности, направленной на возмещение индивидуального материаль-

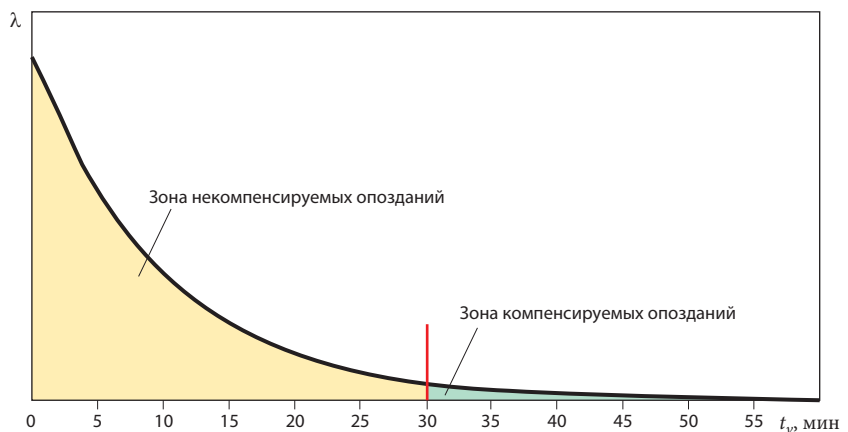


Рис. 1. Типичное распределение длительности опозданий: λ — относительная частота повторения; t_v — длительность опоздания

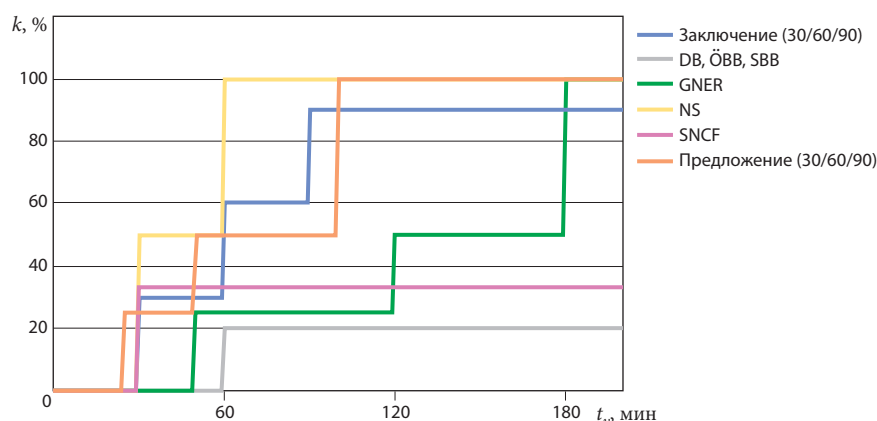


Рис. 2. Сравнение размеров компенсационных выплат:

k — размер компенсации в процентах от стоимости проезда; $t_{\text{оп}}$ — время опоздания

ного ущерба, была установлена единая компенсация фиксированного размера, как это и рекомендуется в рассматриваемом заключении.

Размер компенсации должен быть ориентирован в этом случае на субъективную оценку пассажирами причиненных неудобств и неприятностей. В денежном выражении это может быть сумма, размер которой также основан на субъективной оценке опоздания пассажирами. Для определения размеров компенсации проводились различные исследования, среди которых, в частности, следует отметить три проведенных опроса.

Субъективный размер стоимости одной минуты опоздания определялся на основе этих опросов двумя способами:

- в виде коэффициента, выведенного из стоимости одной минуты поездки (одна минута опоздания оценивалась как 3 мин дополнительной поездки);

- в виде общей величины утраченной прибыли за одну минуту опоздания, колеблющейся в зависимости от вида поезда от 0,31 евро (для междугородных и международных поездов IC/EC) до 0,51 евро (для высокоскоростных поездов ICE). Величину рассчитывали на основе размеров утраченной прибыли при средней загруженности поезда.

При проведении опросов специалисты просили оценивать опоз-

дания продолжительностью только до 30 мин. На основе результатов этих опросов был сделан вывод о том, что с увеличением продолжительности опоздания оценочная стоимость минуты опоздания постепенно возрастает, однако градиент этого возрастания неизвестен. Остались неизвестными также тенденции изменения этого возрастания оценочной стоимости при очень длительных опозданиях.

Чтобы сделать вывод о том, насколько предложенное в заключении регулирование ориентируется на сформулированные принципы, нужно сравнить размеры компенсации с субъективной оценкой опозданий. Поскольку такое сравнение является достаточно сложным, то в целях упрощения дальнейшее рассмотрение вопроса будет ограничиваться только опозданиями поездов дальнего сообщения. В местном сообщении компенсация за опоздание в размере 5 евро предусматривается только при относительно большой дальности поездок, которые можно было бы также отнести и к дальнему сообщению. В связи с этим далее сообщение Франкфурт-на-Майне — Мангейм будет представлено как сумма нескольких местных маршрутов. При этом будут рассматриваться различные конкретные случаи и обсуждаться альтернативные варианты предложенного экспертами регулирования.

Альтернативные варианты регулирования размеров компенсации за опоздания

В рассматриваемом заключении предлагается регулирование размеров компенсационного возмещения за опоздания в процентах от стоимости проезда. Так, за опоздание на 30 мин компенсация составит 30% стоимости билета, при 60 мин — 60% и при 90 мин — 90% стоимости.

На рис. 2 показаны размеры компенсационных выплат за опоздания в процентах от стоимости проезда на железных дорогах разных стран. Общим для всех этих случаев регулирования размеров компенсационного возмещения является ступенчатый характер роста его величины. Государственные железные дороги Нидерландов (NS) и британская компания-оператор GNER обеспечивают самые высокие компенсационные выплаты за опоздания в процентном отношении к стоимости проезда. Однако выплата компенсаций GNER начинается лишь при опозданиях от 50 мин, в то время как в поездах TGV Национального общества железных дорог Франции (SNCF) и на NS выплата возмещений начинается уже при опозданиях от 30 мин. Самые низкие ставки компенсаций за опоздания установлены на железных дорогах Германии (DB), Федеральных железных дорогах Австрии (ÖBB) и Швейцарии (SBB).

Как показывает сравнение, размеры компенсаций, предлагаемые в экспертном заключении, находятся в верхней части шкалы компенсаций, существующих в настоящее время в европейских странах, тем не менее их нельзя характеризовать как слишком завышенные.

Анализ предельных размеров компенсации

За исключением вопроса о том, какой размер компенсации — 90 или 100% стоимости проезда является более подходящим при длительных

опозданиях, в опубликованной редакции экспертного заключения не рассматриваются другие аспекты, касающиеся предельных размеров компенсации. Жестко установленные предельные размеры приводят к большим колебаниям компенсационной стоимости одной минуты опоздания. Однако решение вопроса без введения ступенчатого регулирования размеров компенсаций не представляется возможным. Для обоснования этого и выработки альтернативных вариантов необходимо подробнее рассмотреть предложенное решение.

На рис. 3 показано, каким должен быть размер компенсации за минуту опоздания в зависимости от длительности поездки на поездах, отправляющихся в разные города Германии из Франкфурта-на-Майне. Дополнительно показана субъективная оценка стоимости (примерно постоянная) одной минуты опоздания за первые 30 минут опоздания. Время и стоимость поездки брались из справочника NAFAS. Так как брались только цены по нормальному тарифу (без учета льгот), то стоимость проезда и, следовательно, размеры компенсации за опоздания получились выше, чем действительная средняя стоимость проезда и действительный размер компенсаций. Однако это не вызывает ошибок при относительном сравнении.

Из рис. 3 видно, что в начальном периоде возмещения при длительности опоздания 30 мин имеет место большой скачок компенсационной стоимости. Чем больше расстояние, тем больше этот скачок, так как время и стоимость поездки увеличиваются.

После каждого скачка следует снижение компенсационной стоимости. С этой точки зрения в наиболее выгодном положении в отношении компенсации оказывается пассажир, едущий из Франкфурта-на-Майне в Берлин, если длительность опоздания при этом составляет рав-

но 30, 60 или 90 мин. При такой же длительности опоздания пассажир, едущий, например, в Мангейм, находится в значительно худшем положении, так как стоимость его проезда, определяющая величину компенсации, будет меньше. В самом экспертном заключении не дается обоснования таких больших расхождений, однако оно вполне объяснимо. При выплате компенсаций, размер которых зависел бы только от длительности опозданий, вполне могло бы получиться так, что при длительных опозданиях в коротких поездках компенсация за опоздание могла превысить стоимость проезда. При возможности «заработать» деньги за счет опоздания возрастает опасность злоупотреблений. К тому же транспортная услуга, хоть и с недостатками, но все-таки была выполнена и поэтому должна быть оплачена. Этот же аргумент используется и в экспертном заключении, когда приводятся доводы против 100%-ного возмещения стоимости проезда при опоздании.

Серьезным практическим недостатком предложенного в эксперт-

ном заключении способа регулирования является фиксация порогов для выплаты компенсации за опоздания на уровне 30 и 60 мин. При тактовом графике движения с полчасовым или часовым интервалом эти величины будут встречаться особенно часто, если это связано, например, с необходимостью пересадки на другой поезд. Если в таком случае поезд опаздывает к месту пересадки хотя бы на одну минуту, то будет выплачена компенсация, если же он опаздывает меньше чем на минуту, то компенсация выплачиваться не будет или будет, но в меньшем размере.

Чтобы уменьшить число спорных случаев, целесообразно не фиксировать пороги для выплаты компенсации за опоздания на уровне 30 и 60 мин. Недостаток, связанный с большими скачками размеров компенсации, можно было бы устранить путем установления более частых ступеней для размеров компенсационных выплат. Однако этот метод противоречит целям простого и прозрачного регулирования и поэтому рассматриваться не будет, как

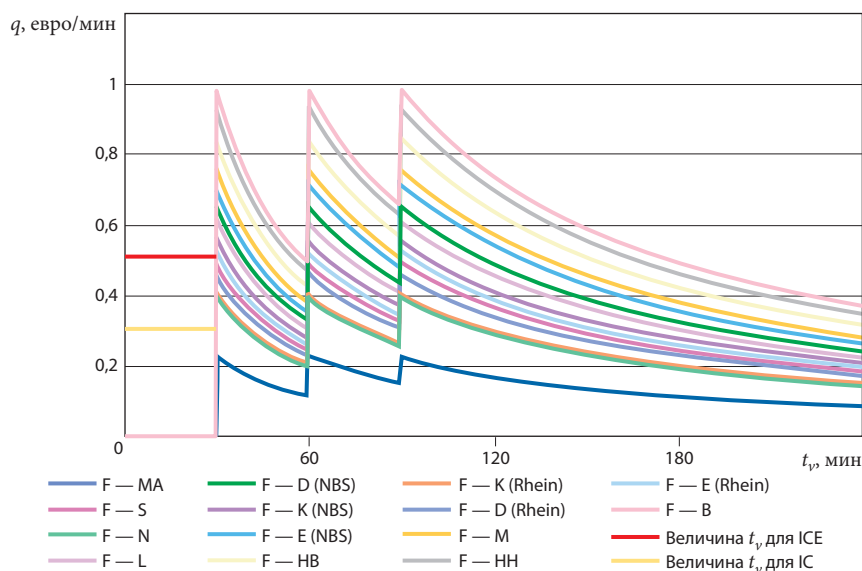


Рис. 3. Предлагаемая экспертным заключением компенсация, измеряемая в евро за 1 мин опоздания:

q — компенсационная выплата в евро за 1 мин опоздания; t_v — время опоздания; F — Франкфурт-на-Майне; MA — Мангейм; S — Штутгарт; N — Нюрнберг; L — Людвигсхафен; D — Дуйсбург; K — Кёльн; E — Эссен; NB — Гамбург; M — Мюнхен; NH — Ганновер; B — Берлин; NBS — новая высокоскоростная линия; Rhein — старая линия вдоль Рейна

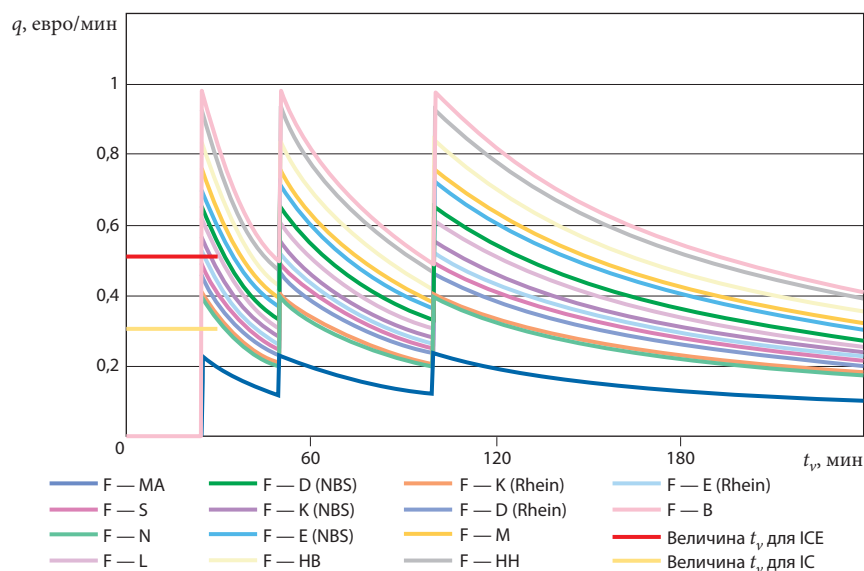


Рис. 4. Изменение компенсационных выплат в функции времени опоздания по первому варианту при ступенях оценки 25/50/100 мин: обозначение позиций, как на рис. 3

неприемлемый. Вместо этого будет предпринята попытка определить, можно ли с помощью компенсации, которая связана не со стоимостью проезда, а только с продолжительностью опоздания поезда, как можно ближе подойти к субъективной оценке компенсации опоздания.

Альтернативные варианты

Для рассмотрения взяты два альтернативных варианта компенсаций. Первый из них предусмат-

ривает распределение опозданий по ступеням 25/50/100 мин (вместо 30/60/90) с установлением процентных ставок компенсации 25/50/100%. Второй вариант предусматривает компенсацию, которая даже при коротких поездках ориентирована на субъективную оценку пассажиром стоимости одной минуты опоздания. Для того чтобы можно было сравнивать опоздания, они так же, как в первом варианте, распределяются по ступе-

ням 25/50/100 мин. По первому варианту компенсации в соответствии с распределением опозданий составят 25, 50 и 100% стоимости проезда, а по второму соответственно 10, 30 и 60 евро. Максимальная компенсация не превышает 100% стоимости проезда.

Такой метод регулирования размеров компенсации базируется на стоимости одной минуты опоздания от 0,31 (IC/EC) до 0,51 евро (ICE). Результаты исследований показывают, что размер компенсации возрастает несколько быстрее при большей стоимости минут опоздания, чем при увеличении числа дополнительных минут.

На первой ступени компенсация составляет 0,4 евро за минуту опоздания, на двух остальных ступенях 0,6 евро. Между ступенями стоимость минуты постоянно снижается, как и при других вариантах. Для предотвращения того, чтобы на опозданиях можно было «заработать» деньги, максимальный размер компенсации ограничивается величиной 100% стоимости проезда.

Различие между первым вариантом и предложением экспертного заключения состоит в распределении уровней для выплаты компенсации. Так как эти различия невелики, то графическое отображение обоих методов регулирования размера компенсации (рис. 3 и 4) выглядит практически одинаково.

Графическое отображение изменения компенсационных выплат по второму варианту в функции времени опоздания, представленное на рис. 5, наоборот, имеет существенные отличия от предложения экспертов. При некоторых соотношениях размеры компенсации за 1 мин опоздания полностью или частично совпадают. Различия в размерах компенсации в зависимости от длительности и стоимости поездки заметно меньше, что соответствует поставленным целям. Только размер компенсации при очень коротких поездках (например, Франк-

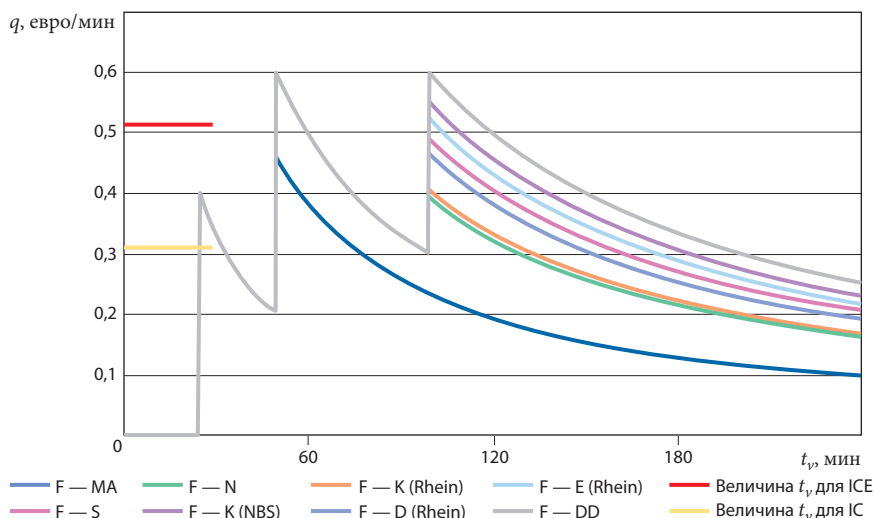


Рис. 5. Изменение компенсационных выплат при оценке по второму варианту: обозначение позиций, как на рис. 3

фурт-на-Майне – Мангейм) и при больших опозданиях все-таки заметно ниже размеров компенсации при других рассматриваемых соотношениях условий.

Для более подробного сравнения предложений экспертного заключения с предлагаемыми альтернативными вариантами (рис. 6–9) приведены соотношения между длительностью опоздания и размерами компенсации за минуту опоздания по четырем маршрутам разной протяженности, начинающимся во Франкфурте-на-Майне: до Мангейма, Кёльна, Мюнхена и Берлина.

Из рисунков видно, что первый вариант ступенчатого регулирования с измененными значениями ступеней имеет значительное сходство с регулированием, предложенным экспертами. В то же время регулирование размеров компенсации по минутам опоздания имеет значительно больше отличий.

При небольшой дальности поездок с соответственно низкой стоимостью проезда (например, Франкфурт-на-Майне – Мангейм) при таком альтернативном регулировании компенсации (как и ожидалось) оказались значительно выше, чем при других вариантах регулирования. При более высокой стоимости проезда (например, Франкфурт-на-Майне – Кёльн) или при большей дальности поездки (Франкфурт-на-Майне – Мюнхен, Франкфурт-на-Майне – Берлин) уровень компенсации ниже, чем при методе регулирования, предложенном экспертами. Оптимальным был бы такой размер компенсации, установленный за одну минуту опоздания, который не изменяется в зависимости от характеристик маршрута.

Выводы

Для анализа предложенного экспертами метода регулирования размеров компенсации за опоздания были сначала сформулированы цели, достижению которых должна или

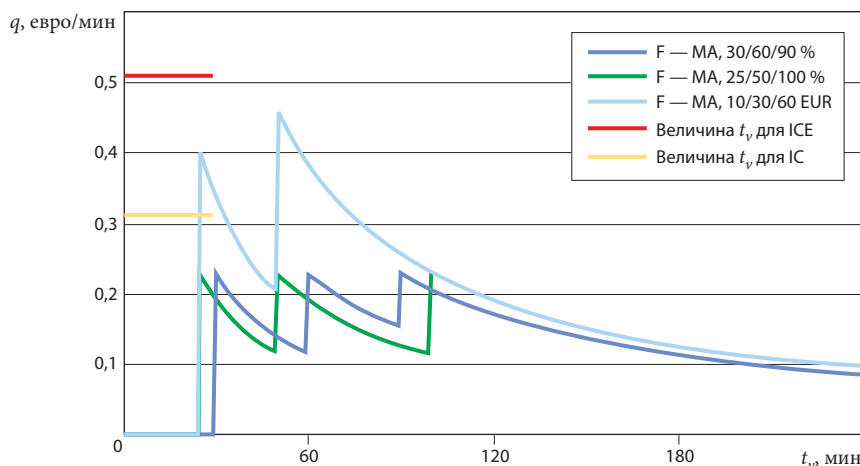


Рис. 6. Кривые сравнения компенсационных выплат, оцененных тремя способами, для сообщения Франкфурт-на-Майне – Мангейм

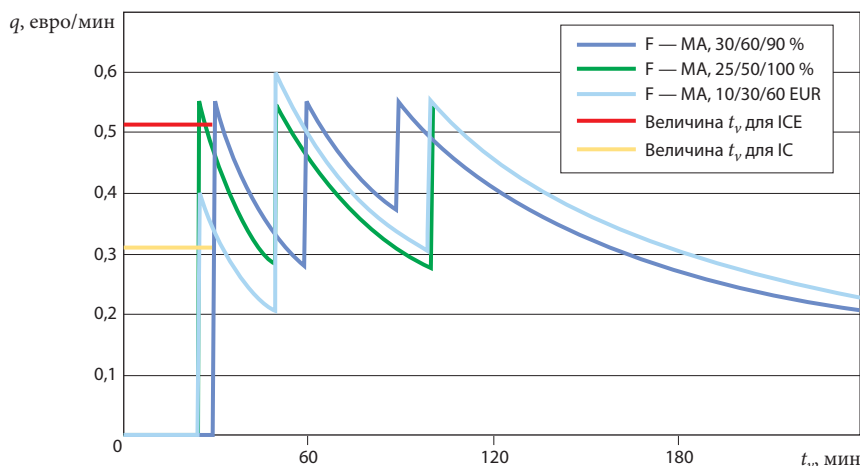


Рис. 7. Кривые сравнения компенсационных выплат в сообщении Франкфурт-на-Майне – Кёльн

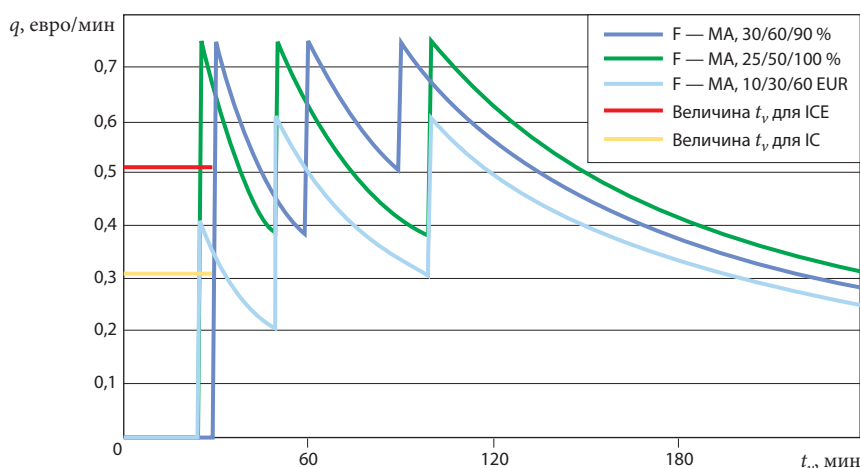


Рис. 8. Кривые сравнения компенсационных выплат в сообщении Франкфурт-на-Майне – Мюнхен

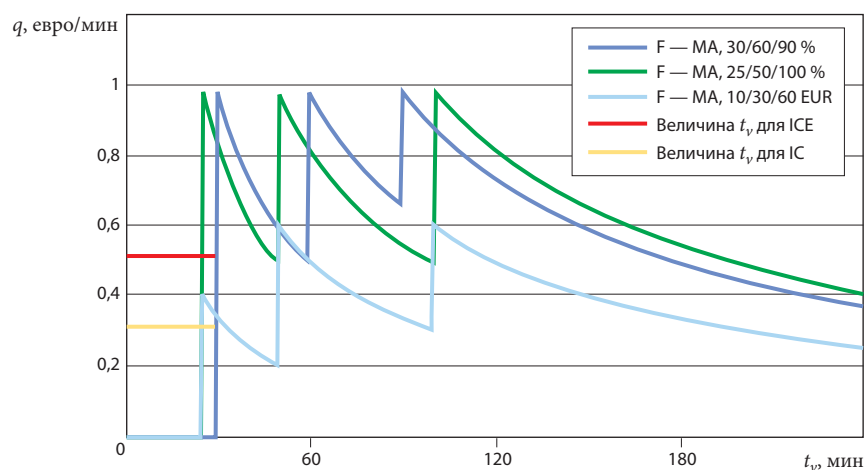


Рис. 9. Кривые сравнения компенсационных выплат в сообщении Франкфурт-на-Майне — Берлин

может служить компенсация опоздания. В экспертном заключении такая четкая формулировка отсутствует.

Материальное возмещение ущерба является всего лишь одним из многочисленных составных элементов компенсации, если речь идет о восстановлении утраченного доверия к виду транспорта. Информированию о согласованном расписании движения поездов в пунктах пересадки и о причинах опоздания пассажиры придают большее значение. Мероприятия по повышению качества информирования требуют значительных инвестиций.

Общее сокращение опозданий также не может быть достигнуто с помощью предлагаемого метода регулирования, так как компенсационные выплаты за опоздания значительно меньше, чем инвестиции, необходимые для систематического снижения опозданий. В любом случае этот метод регулирования может оказать влияние на организацию перевозок, но вряд ли будет способствовать общему снижению числа и длительности опозданий. Тем не менее это не означает, что денежные компенсации за опоздания не дают положительного эффекта. Компенсационные выплаты могут быть эффективной мерой защиты прав пассажира с точки зрения гарантии качества предлагаемых транспортных услуг. В связи с этим возникает во-

прос о том, как пассажиры оценивают такой продукт, как точность соблюдения графика движения. С помощью проведенных исследований была установлена соответствующая субъективная оценка одной минуты опоздания в денежном выражении. Было также проведено сравнение этой оценки со стоимостью минуты опоздания, получающейся по предложению экспертов. При этом установлены следующие преимущества предложений, содержащихся в экспертном заключении:

- за счет установления связи между временем опоздания и процентами компенсации метод регулирования может быть легко введен в обращение;
- предотвращается возможность выплаты компенсаций, размер которых превышает оплаченную стоимость проезда;
- по сравнению с другими европейскими методами регулирования этот метод можно назвать более щедрым, но не чрезмерно.

К недостаткам указанного метода можно отнести:

- слишком большие различия в размерах компенсации за минуту опоздания, зависящие от дальности поездки. Относительный размер компенсации опоздания в длительных поездках значительно выше, чем такого же опоздания в коротких поездках;

- при пороговых значениях 30/60/90 мин появляются резкие скачки размеров компенсации за минуту опоздания;

- пороговые значения 30 и 60 мин неудобны для регулирования размеров компенсации, так как при согласованном жестком графике движения поездов большое число опозданий по своей длительности приближается к этим значениям.

В результате исследований, проведенных с целью совершенствования метода, содержащегося в экспертном заключении, были получены следующие результаты:

- скачки размеров компенсации за минуту опоздания при пороговых значениях могут быть уменьшены за счет введения более мелких ступеней компенсации, что, однако, привело бы к увеличению числа ступеней, ухудшающего четкость регулирования;

- различия, связанные с протяженностью маршрутов, могут быть уменьшены, если компенсация будет проводиться не пропорционально стоимости проезда, а в виде фиксированной суммы за минуту опоздания (но не более 100% стоимости проезда и с использованием ступенчатого регулирования). Недостатком является при этом сравнительно большая сумма возмещения за минуту опоздания сразу после первого порогового значения. Отказ от первого порогового значения все-таки нежелателен, так как при этом резко возросли бы число заявок на компенсацию и трудозатраты на их обработку;

- пороговые значения должны быть перенесены из критических точек. Можно, например, принять распределение ступеней длительности опозданий 25/50/100 мин. Недостатком такого решения является, однако, снижение наглядности, поскольку более привычны для восприятия получасовые интервалы.

H. E. Jochim. Internationales Verkehrswesen, 2007, № 3, S. 95–99.