



PASAŽIERU TIESĪBAS

Kopīgo noteikumu mērķis ir nodrošināt obligātu palīdzību visu transporta veidu pasažieriem pārvadājuma ilgstošas kavēšanās vai atcelšanas gadījumā un jo īpaši aizsargāt visneaizsargātākos ceļotājus. Noteikumi paredz arī kompensācijas mehānismus. Tomēr ir iespējamās daudzas atkāpes no noteikumiem attiecībā uz dzelzceļa pārvadājumiem vai autopārvadājumiem, un tiesās joprojām bieži tiek iesniegtas prasības.

JURIDISKAIS PAMATS

Līguma par Eiropas Savienības darbību 91. panta 1. punkts un 100. panta 2. punkts.

MĒRĶI

Mērķis Eiropas Savienības tiesību aktiem pasažieru tiesību jomā ir nodrošināt pasažieriem saskaņotu minimālo aizsardzības līmeni visos transporta veidos, lai atvieglotu pārvietošanos un veicinātu sabiedriskā transporta izmantošanu.

REZULTĀTI

Savienība ir pakāpeniski ieviesusi noteikumus visu transporta veidu pasažieru aizsardzībai. Šādi noteikumi papildina tiesību aktus par patērētāju aizsardzību^[1] un kompleksiem ceļojumiem^[2], kā arī piemērojamās starptautiskās konvencijas^[3], Pamattiesību hartu un attiecīgos valstu noteikumus. Tomēr šī regulējuma piemērošana ir sarežģīta, un tiesās bieži tiek iesniegtas prasības. Eiropas Savienības Tiesai ir izšķirīga loma šī regulējuma interpretēšanā.

[1]Tostarp Direktīva 93/13/EEK par negodīgiem noteikumiem patērētāju līgumos, Direktīva 2005/29/EK, kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem, Regula (EK) Nr. 2006/2004 par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā un Direktīva 2011/83/ES par patērētāju tiesībām.

[2]Direktīva 90/314/EEK par kompleksiem ceļojumiem, kompleksām brīvdienām un kompleksām ekskursijām. No 2018. gada 1. jūlija tā (kā arī Regulas Nr. 2006/2004 un Direktīvas 2011/83 attiecīgie noteikumi) ir aizstāta ar jaunu direktīvu, lai ņemtu vērā to, ka komplekso ceļojumu tirdzniecība pārsvarā notiek internetā (2015. gada 25. novembra Direktīva (ES) 2015/2302).

[3]Regulējums attiecībā uz pārvadātāju atbildību nelaiemes gadījumos ir saskaņots ar attiecīgajām starptautiskajām konvencijām: Monreālas konvenciju par gaisa pārvadājumiem (kas transponēta un paplašināta, ietverot arī iekšzemes lidojumus, ar Regulu (EK) Nr. 889/2002), Atēnu konvenciju par pārvadājumiem pa jūru (tās attiecīgie noteikumi transponēti un paplašināti, ietverot arī vietējos pārvadājumus, ar Regulu (EK) Nr. 392/2009) un Konvenciju par starptautiskiem dzelzceļa pārvadājumiem (tās attiecīgie noteikumi transponēti un paplašināti, ietverot arī vietējos pārvadājumus, ar Regulu (EK) Nr. 1371/2007). Gadījumos, uz kuriem neattiecas iepriekš minētās konvencijas vai transponēšana Savienības tiesību aktos, piemēro attiecīgos valsts noteikumus (pārvadājumi ar autobusiem vai pārvadājumi iekšzemes ūdeņos).



Šie noteikumi paredz kopējo pamattiesību kopumu attiecībā uz dažādiem transporta veidiem: tiesības uz nediskriminēšanu, īpašu aizsardzību pasažieriem ar ierobežotām pārvietošanās spējām^[4], informācijas sniegšanu ceļotājiem, valstu uzraudzības iestādes un sūdzību izskatīšanas sistēmas. Tie izveido arī mehānismus palīdzības un kompensācijas sniegšanai pārvadājuma atcelšanas vai ilgstošas kavēšanās gadījumā. Šādi mehānismi ir noteikti katram transporta veidam atsevišķi, un faktiskajam pārvadātājam tie ir vienmēr jāpiemēro.

A. Pasažieru pārvadājumi ar gaisa transportu: Regula (EK) Nr. 261/2004 un Regula (EK) Nr. 1107/2006

Regula (EK) Nr. 261/2004 ir izraisījusi daudz strīdu, un tās darbības joma ir precizēta, pamatojoties uz vērīgu tiesas judikatūru^[5].

Iekāpšanas atteikums

- Pārvadātājs vispirms vēršas pie brīvprātīgajiem, tiem piedāvājot: i) kompensāciju, par kuru puses brīvi vienojas, un ii) iespēju izvēlēties, vai septiņu dienu laikā saņemt atlīdzinājumu (un, ja nepieciešams, bezmaksas lidojumu uz sākotnējo izlidošanas vietu) vai mainīt maršrutu vai turpināt ceļojumu pēc iespējas drīzāk vai vēlākā dienā, par ko puses abpusēji vienojušās.
- Pasažieriem, kuriem ir atteikta iekāpšana, piedāvā: i) palīdzību (uzkodas, tālruņa zvanus un izmitināšanu, ja nepieciešams), ii) iespēju izvēlēties, vai septiņu dienu laikā saņemt atlīdzinājumu (un, ja nepieciešams, bezmaksas lidojumu uz sākotnējo izlidošanas vietu) vai mainīt maršrutu vai turpināt ceļojumu pēc iespējas drīzāk vai vēlākā dienā, par ko puses abpusēji vienojušās, un iii) tūlītēju kompensāciju, ko nosaka šādi:

Lidojumi ≤ 1500 km	Lidojumi 1500–3500 km Lidojumi ES ≥ 1500 km	Lidojumi ≥ 3500 km
250 EUR (125 EUR, ja maršruta maiņas gadījumā ielidošana ir aizkavējusies līdz 2 stundām)	400 EUR (200 EUR, ja maršruta maiņas gadījumā ielidošana ir aizkavējusies līdz 3 stundām)	600 EUR (300 EUR, ja maršruta maiņas gadījumā ielidošana ir aizkavējusies līdz 4 stundām)

Lidojuma atcelšana

- Nodrošina palīdzību (uzkodas, tālruņa zvanus vai izmitināšanu, ja nepieciešams)^[6].
- Piedāvā izvēli i) septiņu dienu laikā saņemt atlīdzinājumu (un, ja nepieciešams, bezmaksas lidojumu uz sākotnējo izlidošanas vietu) vai ii) mainīt maršrutu vai

[4]Pasažieriem ar ierobežotām pārvietošanās spējām bez papildu maksas jāsaņem atbilstoša palīdzība, kas daļēji atkarīga no pārvadātāja iepriekšējas informēšanas: 36 stundas pirms izbraukšanas brīža pārvadājumiem ar autobusu un 48 stundas pārvadājumiem ar citiem transporta veidiem.

[5]Eiropas Komisija 2013. gada martā ierosināja precizēt noteikumus (konkrētāk, precīzāk definēt jēdzienu "ārkārtēji apstākļi") un atvieglot to piemērošanu ([COM\(2013\)0130](#)). Šis priekšlikums pašlaik tiek apspriests, un Parlaments to pirmajā lasījumā izskatīja 2014. gada 5. februārī ([P7_TA\(2014\)0092](#)). Tīkmēr Komisija ir pieņēmusi spēkā esošo noteikumu interpretāciju, pamatojoties uz judikatūru (COM(2016)3502, 2016. gada 10. jūnijs).

[6]Eiropas Savienības Tiesa uzskatīja, ka šī palīdzība ir jāsniedz neatkarīgi no lidojuma atcelšanas iemesliem un bez laika vai finansiāliem ierobežojumiem, kas nav pasažiera faktiskie izdevumi.



turpināt ceļojumu pēc iespējas drīzāk vai iii) vēlākā dienā, par ko puses abpusēji vienojušās.

- Izmaksā tūlītēju kompensāciju kā iekāpšanas atteikšanas gadījumā, ja vien pasažieri nav iepriekš informēti par lidojuma atcelšanu^[7] un ja vien atcelšana nenotiek ārkārtējos apstākļos^[8].

Kavēšanās 2 stundas vai vairāk attiecībā uz 1500 km vai mazāka attāluma lidojumiem, trīs stundas vai vairāk attiecībā uz lidojumiem 1500 līdz 3500 km attālumā un četras stundas vai vairāk attiecībā uz lidojumiem, kuru attālums ir lielāks par 3500 km

- Nodrošina palīdzību (uzkodas, tālruņa zvanus vai izmitināšanu, ja nepieciešams).
- Ja kavēšanās ir 3 stundas vai ilgāk, pasažierim piedāvā iespēju septiņu dienu laikā saņemt atlīdzinājumu (un, ja nepieciešams, bezmaksas lidojumu uz sākotnējo izlidošanas vietu), kā arī kompensāciju tāpat kā atcelšanas gadījumā^[9].

Lielāka un mazāka komforta apstākļi

- Ja pārvadātājs izvieto pasažieri augstākas klases vietā, tas nedrīkst prasīt pasažierim papildu maksu.
- Ja pārvadātājs izvieto pasažieri zemākas klases vietā, tas septiņu dienu laikā atlīdzina pasažierim: i) 30 % no biļetes cenas lidojumiem 1500 km vai mazākā attālumā, ii) 50 % no biļetes cenas lidojumiem 1500 līdz 3500 km attālumā un lidojumiem Eiropas iekšienē vairāk nekā 1500 km attālumā vai iii) 75 % – lidojumiem vairāk nekā 3500 km attālumā.

Pasažieri ar ierobežotām pārvietošanās spējām

Pasažieriem ar ierobežotām pārvietošanās spējām un viņu pavadoņiem vienmēr tiek nodrošināta prioritāra iekāpšana. Iekāpšanas atteikuma, lidojuma atcelšanas vai jebkura ilguma kavēšanās gadījumos personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām un personām, kas tās pavada, vienmēr pēc iespējas drīzāk nodrošina palīdzību (uzkodas, tālruņa zvanus vai izmitināšanu, ja nepieciešams).

Komisija 2013. gada martā iesniedza jaunu priekšlikumu, ar ko groza Regulu (EK) Nr. 261/2004 ([COM\(2013\)0130](#)), lai vēl vairāk uzlabotu ES noteikumu izpildi, un tajā precizēja galvenos principus un netiešās pasažieru tiesības, kas iepriekš ir izraisījušas daudz strīdu starp aviosabiedrībām un pasažieriem. Koplēmuma procedūra joprojām turpinās, un Parlamentam un ES Padomei vēl ir jāvienojas par galīgajiem risinājumiem.

B. Pasažieru pārvadājumi ar dzelzceļa transportu: Regula (EK) Nr. 1371/2007

Dalībvalstis var atkāpties no lielākās daļas šīs regulas noteikumu attiecībā uz vietējiem dzelzceļa pakalpojumiem (līdz 2024. gadam) un to pilsētas, piepilsētas un reģionālajiem dzelzceļa pārvadājumiem un nozīmīgu pakalpojumu daļu, kas tiek sniegti ārpus Savienības^[10].

[7]Vismaz divas nedēļas pirms lidojuma. Maršruta maiņas gadījumā šo termiņu var saīsināt.

[8]Saskaņā ar Eiropas Savienības Tiesas judikatūru tie var būt tikai *force majeure*.

[9]Eiropas Savienības Tiesa pasažierus, kuru lidojums kavējas vismaz trīs stundas, ir pielīdzinājusi pasažieriem, kuru lidojums ir atcelts. Regula (EK) Nr. 261/2004 paredzēja iespēju saņemt tikai atlīdzinājumu, ja lidojums kavējas ilgāk par piecām stundām.

[10]Komisija 2017. gadā ierosināja grozīt regulu, lai ierobežotu valstu atkāpju izmantošanu. Šo priekšlikumu likumdevējs patlaban apspriež.



Pārvadājuma atcelšana vai kavēšanās ilgāk par 60 minūtēm

- Piedāvā izvēli i) mainīt maršrutu vai turpināt ceļojumu pēc iespējas drīzāk vai ii) vēlākā dienā, par ko puses abpusēji vienojušās, vai arī iii) viena mēneša laikā saņemt atlīdzinājumu (un, ja nepieciešams, bezmaksas atpakaļbraucieni uz sākotnējo izbraukšanas vietu).
- Ja atlīdzināšana nav notikusi, tiek saglabātas tiesības saņemt pārvadājuma pakalpojumu un vienā mēneša laikā pēc pasažiera pieprasījuma saņemšanas izmaksā kompensāciju (ja vien pasažieris pirms biļetes nopirkšanas netika informēts par kavējumu): 25 % apmērā no biļetes cenas, ja kavēšanās ir 60 līdz 119 minūtes, un 50 % apmērā, ja kavēšanās ir ilgāka.
- Piedāvā uzkodas stacijā vai vilcienā, ja tās ir pieejamas, un izmitināšanu, ja vajadzīgs un iespējams.
- Pārvadātāju atbrīvo no atbildības, ja reisa atcelšanu vai kavēšanos ir izraisījuši nenovēršami ārkārtēji apstākļi. Tomēr kompensācija vienmēr ir jāmaksā, arī šādos gadījumos^[11].

Regulas (EK) Nr. 1371/2007 pārstrādātā redakcija, ko Komisija iesniedza 2017. gada septembrī ([COM\(2017\)0548](#)), ir pamats vēl skaidrākam regulējumam par attiecībām starp pārvadātājiem un klientiem. Koplēmuma procedūra joprojām turpinās, un Parlamentam un ES Padomei vēl ir jāvienojas par galīgajiem risinājumiem.

C. Pasažieru pārvadājumi ar jūras kuģiem vai iekšējo ūdeņu kuģiem: Regula (ES) Nr. 1177/2010

Pasažieru tiesības, kuri ceļo (maršrutos, kuru attālums ir lielāks par 500 m) ar jūras kuģiem (kas ir motorizēti un pārvadā vairāk nekā 12 pasažierus un 3 apkalpes locekļus) vai iekšējo ūdeņu kuģiem, piemēro ceļotājiem, kuri 1) uzkāpj uz kuģa Savienības ostā vai 2) kuģo uz Savienības ostu, ar noteikumu, ka šo pakalpojumu sniedz Savienības pārvadātājs. Lai kruīza kuģu pasažieri varētu izmantot šīs tiesības, viņiem ir jāuzkāpj uz kuģa Savienības ostā. Tomēr uz viņiem neattiecas daži noteikumi par kavēšanos.

Atiešanas atcelšana vai kavēšanās ilgāk par 90 minūtēm

- Pasažieriem sniedz informāciju ne vēlāk kā 30 minūtes pēc plānotā atiešanas laika.
- Piedāvā izvēli i) mainīt maršrutu vai turpināt ceļojumu pēc iespējas drīzāk un ii) septiņu dienu laikā saņemt atlīdzinājumu (un, ja nepieciešams, bezmaksas atpakaļbraucieni uz sākotnējo izbraukšanas vietu).
- Nodrošina palīdzību (ja vien pasažieris pirms biļetes iegādes netika informēts par kavēšanos): uzkodas, ja vien tās ir pieejamas, un – ja nepieciešams – izmitināšanu uz kuģa klāja vai krastā. Izmitināšanai krastā ir noteikti ierobežojumi – ilgākais trīs nakts un ne vairāk kā 80 EUR par nakti. Tiesības uz izmitināšanu nevar izmantot, ja atcelšana vai kavēšanās notikusi laika apstākļu dēļ.

[11]2013. gadā Eiropas Savienības Tiesa nolēma, ka pasažieriem ir tiesības uz daļēju vilciena biļetes cenas kompensāciju, ja notiek būtiska kavēšanās, arī tad, ja kavēšanās iemesls ir *force majeure* gadījums (C-509/11). Regulas grozīšanas priekšlikumā, kuru Komisija iesniedza 2017. gadā, ir paredzēts atcelt šādu automātisku kompensāciju.



Ilga pienākšanas kavēšanās

Viena mēneša laikā pēc pasažiera pieprasījuma izmaksā kompensāciju, ja vien pasažieris pirms biļetes nopirkšanas netika informēts par kavēšanos vai kavēšanos nav izraisījuši laika apstākļi vai nenovēršami ārkārtēji apstākļi.

Kompensācija	25 % apmērā no biļetes cenas	50 % apmērā no biļetes cenas
Brauciena ilgums ≤ 4 h	Kavēšanās ≥ 1 h	Kavēšanās ≥ 2 h
Brauciena ilgums 4–8 h	Kavēšanās ≥ 2 h	Kavēšanās ≥ 4 h
Brauciena ilgums 8–24 h	Kavēšanās ≥ 3 h	Kavēšanās ≥ 5 h
Brauciena ilgums ≥ 24 h	Kavēšanās ≥ 5 h	Kavēšanās ≥ 12 h

D. Pasažieru pārvadājumi ar autobusu: Regula (ES) Nr. 181/2011

Autobusu pasažieru tiesības kopumā attiecas uz pasažieriem, kas izmanto regulāros pārvadājumus, kuru attālums ir vairāk nekā 250 km un kuriem pasažieru iekāpšanas vai izkāpšanas vieta atrodas dalībvalsts teritorijā^[12]. Turklāt līdz 2021. gada martam dalībvalstis var atkāpties no lielākās daļas šīs regulas noteikumu (tas izskaidro to, ka ir ļoti atšķirīgi noteikumi atkarībā no valsts un līdz ar to arī mazāka aizsardzība).

Atiešanas atcelšana vai kavēšanās ilgāk par 120 minūtēm

- Pasažieriem sniedz informāciju ne vēlāk kā 30 minūtes pēc plānotā atiešanas laika.
- Piedāvā izvēli i) mainīt maršrutu vai turpināt ceļojumu pēc iespējas drīzāk un ii) 14 dienu laikā saņemt atlīdzinājumu (un, ja nepieciešams, bezmaksas atpakaļbraucienus uz sākotnējo izbraukšanas vietu). Ja pārvadātājs nepiedāvā šādu izvēli, tas viena mēneša laikā izmaksā kompensāciju līdz 50 % apmērā no biļetes cenas.
- Braucienos, kuru ilgums ir vismaz trīs stundas, no 90. kavēšanās minūtes ir jāpiedāvā palīdzība (uzkodas vai, ja nepieciešams, izmitināšana ilgākais divas nakts un par ne vairāk kā 80 EUR par nakti). Tiesības uz izmitināšanu nevar izmantot, ja kavēšanās notikusi sliktu laika apstākļu vai dabas katastrofas dēļ.

EIROPAS PARLAMENTA LOMA

Parlaments vienmēr ir stingri atbalstījis visu transporta veidu pasažieru tiesības. Tā galvenais mērķis tagad ir nodrošināt, lai pēdējo gadu laikā pieņemtie dokumenti tiktu efektīvi piemēroti. Parlaments ir iestājies par to, lai noteikumi būtu saprotamāki, lai pasažieriem pirms ceļojuma un ceļojuma laikā tiktu sniegta skaidra un precīza informācija, lai būtu pieejami vienkārši un ātri tiesiskās aizsardzības līdzekļi un visbeidzot – lai tiktu labāk uzraudzīta pašlaik spēkā esošo tiesību aktu piemērošana. Tāpēc divās 2012. gadā pieņemtajās rezolūcijās Parlaments ierosinājis tiesību aktos skaidri definēt terminu “ārkārtēji apstākļi”, kuros pārvadātāji var nepildīt dažus tiem

[12]Dažas tiesības attiecas arī uz regulāriem pārvadājumiem īsākos maršrutos (piemēram, tiesības uz informāciju, nediskriminēšanu, pasažieru ar ierobežotām pārvietošanās spējām piekļuvi) vai neregulāriem pārvadājumiem (tiesības uz nediskriminēšanu, kompensāciju saistībā ar negadījumu vai to ierīču bojājumu, kas īpaši paredzētas pasažieriem ar ierobežotām pārvietošanās spējām).



noteiktos pienākumus, pārvadātājiem nodrošināt pastāvīgu telefonisku palīdzību par nepaaugstinātu maksu, noteikt pienākumu izskatīt pasažieru sūdzības divu mēnešu laikā un paredzēt pasākumus valsts uzraudzības iestāžu efektivitātes palielināšanai.

Parlaments atbalstīja arī pašreiz spēkā esošo tiesību uzlabošanu, jo īpaši netaisnīgu vai negodīgu transporta līguma noteikumu jomā, transporta infrastruktūras pieejamības uzlabošanu pasažieriem ar ierobežotām pārvietošanās spējām un jaunu tiesību, piemēram, obligāto kvalitātes standartu vai savu normu, noteikšanu pasažieru efektīvai aizsardzībai multimodālos ceļojumos. Šis pēdējais pasākums jo īpaši paredz to, ka dalībvalstīm, piemērojot noteikumus par dzelzceļa transportu vai autotransportu, jāatturas no atbrīvojumu piešķiršanas.

Eiropas Parlamenta galvenie lēmumi šajā jomā:

- 2009. gada 25. novembra rezolūcija par kompensācijām pasažieriem aviosabiedrību bankrota gadījumā, [OV C 285 E, 21.10.2010., 42. lpp.](#);
- 2011. gada 25. oktobra rezolūcija par personu ar invaliditāti integrāciju un mobilitāti un Eiropas stratēģiju invaliditātes jomā (2010–2020), [OV C 131 E, 8.5.2013., 9. lpp.](#);
- 2012. gada 29. marta rezolūcija par gaisa transporta pasažieru tiesību ievērošanu un piemērošanu, [OV C 257 E, 6.9.2013., 1. lpp.](#);
- 2012. gada 23. oktobra rezolūcija par pasažieru tiesībām visos transporta veidos, [OV C 68 E, 7.3.2014., 21. lpp.](#);
- 2017. gada 5. februāra normatīvā rezolūcija par priekšlikumu Eiropas Parlamenta un Padomes regulai, ar ko groza Regulu (EK) Nr. 261/2004, ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos, un Regulu (EK) Nr. 2027/97 par gaisa pārvadātāju atbildību, veicot pasažieru un viņu bagāžas gaisa pārvadājumus, [OV C 93, 24.3.2017., 336. lpp.](#);
- 2015. gada 7. jūlija rezolūcija par dažādiem transporta veidiem paredzētas integrētas biļešu sistēmas ieviešanu Eiropā, [OV C 265, 11.8.2017., 2. lpp.](#)

Esteban Coito
04/2019

