



## REISIJATE ÕIGUSED

Ühiste eeskirjade eesmärk on tagada kõigi transpordiliikide kasutajatele vähemalt minimaalne abi reisi pikaajalise hilinemise või tühistamise korral ja kaitsta eelkõige kõige kaitsetumas seisundis reisijaid. Samuti kehtestatakse eeskirjadega hüvitusmehhanismid. Sellele vaatamata on raudtee- või maanteetranspordi valdkonnas võimalik teha arvukalt erandeid ja kohtuvaidlusi esineb sageli.

### ÕIGUSLIK ALUS

Euroopa Liidu toimimise lepingu artikli 91 lõige 1 ja artikli 100 lõige 2.

### EESMÄRGID

Reisijate õigusi käsitlevate liidu õigusaktide eesmärk on tagada reisijatele minimaalne ühtlustatud kaitsetase kõigi transpordiliikide puhul, et hõlbustada liikuvust ja ergutada inimesi ühistransporti kasutama.

### SENISED SAAVUTUSED

Euroopa Liit on järk-järgult koostanud eeskirju kõigi transpordiliikide kasutajate kaitseks. Nimetatud õigusnormid täiendavad õigusakte, milles käsitletakse tarbijakaitset<sup>[1]</sup> ja pakettreise<sup>[2]</sup>, ning kohaldatavaid rahvusvahelisi konventsioone<sup>[3]</sup>, põhiõiguste hartat ja asjakohaseid riigisiseseid õigusnorme. Nende kohaldamine on siiski osutunud keeruliseks ja kohtuvaidlused on sagedased. Õigusnormide tõlgendamisel on otsustav roll Euroopa Liidu Kohtul.

[1] Näiteks direktiiv 93/13/EMÜ ebaõiglase tingimuste kohta tarbijalepingutes, direktiiv 2005/29/EÜ ettevõtja ja tarbija vaheliste tehingutega seotud ebaausate kaubandustavade kohta siseturul, määrus (EÜ) nr 2006/2004 tarbijakaitsealase koostöö kohta ja direktiiv 2011/83/EL tarbija õiguste kohta.

[2] Direktiiv 90/314/EMÜ reisipakettide, puhkusepakettide ja ekskursioonipakettide kohta. Alates 1. juulist 2018 on see tekst (samuti määruse (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2011/83/EL asjakohased sätted) asendatud uue direktiiviga (25. novembri 2015. aasta direktiiv (EL) 2015/2302), et võtta arvesse interneti ülekaalukaks muutunud tähtsust reisipakettide turustamisel.

[3] Vedajate vastutuse kord õnnetuse korral on ühtlustatud asjakohaste rahvusvaheliste konventsioonidega – Montreali rahvusvaheliste õhuvõtte reeglite ühtlustamise konventsioon (üle võetud ja laiendatud riigisisestele lendudele määrusega (EÜ) nr 889/2002); reisijate ja nende pagasi mereveo Ateena konventsioon (asjakohased sätted on ELi õigusse üle võetud ja neid on laiendatud riigisisestele vedudele määrusega (EÜ) nr 392/2009); rahvusvaheline raudteevõtte konventsioon (asjakohased sätted on ELi õigusse üle võetud ja neid on laiendatud riigisisestele vedudele määrusega (EÜ) nr 1371/2007). Juhtudel, mida ei hõlma nimetatud konventsioonid ega määrused, millega need on ELi õigusesse üle võetud (bussiveod ja siseveetransport), kehtivad asjaomased riigisiseseid õigusnormid.



Eeskirjad moodustavad kõigi transpordiliikide puhul kehtiva ühise alusõiguste kogumi, mis hõlmab mittediskrimineerimist, piiratud liikumisvõimega reisijate erikaitset<sup>[4]</sup>, reisijate teavitamist, rahvusvahelisi kontrolliorganeid ja kaebuste läbivaatamise süsteeme. Samuti kehtestatakse nende eeskirjadega reisi tühistamise või pikaajalise hilinemise korral rakendatavad abi- ja hüvitamismehhanismid, mis on iga transpordiliigi puhul erinevad ja mida peab alati rakendama tegelik vedaja.

**A. Õhutransport: määrused (EÜ) nr 261/2004 ja (EÜ) 1107/2006**

Määrusest (EÜ) nr 261/2004 on tingitud arvukalt kohtuvaidlusi ja selle kohaldamisala on täpsustatud mitme õigusaktiga<sup>[5]</sup>.

**Lennureisist mahajätmine**

- Lennuettevõtja peab kõigepealt otsima vabatahtlikke, kellele pakutakse: i) vabalt kokku lepitud hüvitist ja ii) valikut, kas piletiraha makstakse tagasi seitsme päeva jooksul (ja vajadusel tagatakse tasuta lend reisi alguspunkti) või teekonna muutmist või reisi jätkamist esimesel võimalusel või edasilükkamist vastastikku kokku lepitud hilisemale kuupäevale.
- Reisijatele, keda pardale ei võeta, pakutakse: i) abi (einet, telefonikõnesid ja vajadusel majutust), ii) valikut, kas piletiraha makstakse tagasi seitsme päeva jooksul (ja vajadusel tagatakse tasuta lend reisi alguspunkti) või teekonna muutmist või reisi jätkamist esimesel võimalusel või edasilükkamist vastastikku kokku lepitud hilisemale kuupäevale ja iii) viivitamatut hüvitamist järgmiselt:

Lennud ≤ 1500 km	Lennud 1500–3500 km Lennud liidu piires ≥ 1500 km	Lennud ≥ 3500 km
250 eurot (125 eurot, kui reis jätkub muudetud teekonnaga, kusjuures sihtpunkti jõudmisel ei ületa hilinemine kaht tundi)	400 eurot (200 eurot, kui reis jätkub muudetud teekonnaga, kusjuures sihtpunkti jõudmisel ei ületa hilinemine kolme tundi)	600 eurot (300 eurot, kui reis jätkub muudetud teekonnaga, kusjuures sihtpunkti jõudmisel ei ületa hilinemine nelja tundi)

**Lennureisi tühistamine**

- Pakutakse abi (einet, telefonikõnesid ja vajadusel majutust)<sup>[6]</sup>.
- Pakutakse valikut, kas i) piletiraha makstakse tagasi seitsme päeva jooksul (ja vajadusel tagatakse tasuta lend reisi alguspunkti) või ii) reis jätkub muudetud teekonnaga või esimesel võimalusel või iii) vastastikku kokku lepitud hilisemal kuupäeval.

[4]Piiratud liikumisvõimega reisijatele tuleb eelkõige ilma lisatasuta tagada asjakohane abi, tingimusel, et vedajat on eelnevalt teavitatud. Bussireiside puhul tuleb abivajadusest teatada 36 tundi enne reisi ja muude transpordiliikide puhul 48 tundi enne reisi.

[5]Märtsis 2013 tegi Euroopa Komisjon ettepaneku eeskirju täpsustada (eelkõige paremini määratleda mõiste „erakorralised asjaolud“) ning eeskirjade kohaldamist lihtsustada (vt COM(2013)0130). Praegu on see ettepanek endiselt arutamisel ja 5. veebruaril 2014 toimus ettepaneku esimene lugemine Euroopa Parlamendis (P7\_TA(2014)0092). Tulemust oodates võttis Euroopa Komisjon vastu kehtivate eeskirjade tõlgenduse kohtulahendite alusel (COM(2016)3502, 10. juuni 2016).

[6]Euroopa Kohtu hinnangul tuleb kirjeldatud abi anda alati, vaatamata reisi tühistamise põhjusele ja ilma igasuguste ajaliste või rahaliste piiranguteta, lisaks reisija tegelikele kuludele.



- Pakutakse viivitamatut hüvitist nagu lennureisist mahajätmise korral, välja arvatud juhul, kui reisijale oli lennu tühistamisest ette teatatud<sup>[7]</sup>, ja välja arvatud erakorraliste asjaolude puhul<sup>[8]</sup>.

Lennureisi hilinemine vähemalt kaks tundi kuni 1500 km pikkuse reisi puhul, vähemalt kolm tundi 1500–3500 km pikkuse reisi ja üle 1500 km pikkuse liidusisese reisi puhul ning vähemalt neli tundi üle 3500 km pikkuse reisi puhul

- Pakutakse abi (einet, telefonikõnesid ja vajadusel majutust).
- Kolmetunnise või pikema hilinemise korral pakutakse reisijale piletiraha tagastamist seitsme päeva jooksul (ja vajadusel tasuta lendu reisi alguspunkti) ning samasugust hüvitist nagu reisi tühistamise korral<sup>[9]</sup>.

#### Teenindusklassi muutmise

- Juhul kui lennuettevõtja tõstab reisija teenindusklassi, ei või ta reisijalt nõuda lisatasu.
- Teenindusklassi langetamise korral tagastab lennuettevõtja seitsme päeva jooksul: i) kuni 1500 km pikkuse reisi puhul 30 % piletihinnast, ii) 1500–3500 km pikkuse ja üle 1500 km pikkuse liidusisese reisi puhul 50 % piletihinnast ning iii) üle 3500 km pikkuse reisi puhul 75 % piletihinnast.

#### Piiratud liikumisvõimega isikud

Piiratud liikumisvõimega reisijad ja nende saatjad lastakse alati pardale eelisjärjekorras. Reisist mahajätmise, lennu tühistamise või hilinemise korral, vaatamata hilinemise pikkusele, pakutakse neile alati esimesel võimalusel abi (einet, telefonikõnesid ja vajadusel majutust).

Komisjon esitas 2013. aasta märtsis uue ettepaneku, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 261/2004 ([COM\(2013\)0130](#)), et parandada ELi normide täitmise tagamist ning selgitada olulisimaid põhimõtteid ning reisijate õigusi, mis on põhjustanud lennuettevõtjate ja reisijate vahel hulgaliselt vaidlusi. Kaasotsustamismenetlus on pooleli. Lõplikud lahendused tuleb Euroopa Parlamendil ja ELi nõukogul alles kokku leppida.

#### **B. Raudteeveod: määrus (EÜ) nr 1371/2007**

Liikmesriikidel on lubatud teha erandeid suuremast osast kõnealuse määruse sätetest sisereiside puhul (kuni 2024. aastani) ning linna-, linnalähedaste ja piirkondlike reiside puhul, samuti teenuste puhul, millest oluline osa osutatakse väljaspool liitu<sup>[10]</sup>.

#### Reisi tühistamine või hilinemine üle 60 minuti

- Pakutakse valikut, kas i) muuta reisiteekonda või jätkata reisi esimesel võimalusel või ii) jätkata reisi vastastikku kokku lepitud hilisemal kuupäeval või iii) võimalust,

---

[7]Vähemalt kaks nädalat enne lendu. Lennuteekonna muutmise korral võidakse seda ajavahemikku lühendada.

[8]Euroopa Kohtu otsuste kohaselt ainult vääramatul jõu korral.

[9]Euroopa Kohus on võrdsustanud rohkem kui kolm tundi hilinenud lendude reisijad reisijatega, kelle lend on tühistatud. Määrusega (EÜ) nr 261/2004 oli ette nähtud piletiraha tagastamise võimalus ainult rohkem kui viis tundi hilinenud lendude korral.

[10]2017. aastal tegi komisjon ettepaneku määrust muuta, et riiklike erandite kasutamist piirata. Euroopa Liidu seadusandjad arutavad praegu seda ettepanekut.



et piletiraha makstakse tagasi ühe kuu jooksul (ja vajadusel tagatakse tasuta tagasipöördumine reisi alguspunkti).

- Juhul kui piletiraha ei tagastata, jääb alles reisimisõigus ja ühe kuu jooksul makstakse reisija nõudmisel hüvitist (välja arvatud juhul, kui reisijale oli enne pileti ostmist reisi hilinemisest teatatud): 25 % piletirahast 60–119-minutilise hilinemise korral ja 50 % piletirahast pikema kui 119-minutilise hilinemise korral.
- Jaamas või võimalusel rongis pakutakse einet ning vajadusel ja võimalusel majutust.
- Reisiettevõtja on vastutusest vabastatud, kui reisi tühistamise või hilinemise põhjuseks olid vältimatud erakorralised asjaolud. Siiski makstakse ka sellistel juhtudel<sup>[11]</sup> alati hüvitist.

Määruse (EÜ) nr 1371/2007 ümbersõnastamisega, mida komisjon alustas 2017. aasta septembris ([COM\(2017\)0548](#)), pannakse alus selgemale vedajate ja tarbijate suhete raamistikule. Novembris 2008 võttis Euroopa Parlament vastu ettepanekut käsitleva resolutsiooni. Oktoobris 2019 teatati täiskogu istungil transpordi- ja turismikomisjoni otsusest alustada teksti üle institutsioonidevahelisi läbirääkimisi.

### C. Mere- ja siseveetransport: määrus (EL) nr 1177/2010

Järgmised õigused kehtivad reisijatele, kes reisivad rohkem kui 500 m pikkusel teekonnal motoriseeritud mere- või siseveelaevadel, millel on rohkem kui 12 reisijat ja kolm meeskonnaliiget, ja kes 1) asuvad pardale liidu sadamas või 2) kelle sihtkohaks on liidu sadam, kui teenust osutab liidu ettevõtja. Ristluslaevade reisijatele kehtivad nimetatud õigused juhul, kui nad asuvad laeva pardale liidu sadamas, ning nende suhtes ei kehti teatavad hilinemist käsitlevad sätted.

Reisi tühistamine või väljumisaja edasilükkamine üle 90 minuti

- Reisijaid tuleb teavitada hiljemalt 30 minutit pärast algselt kavandatud väljumisaega.
- Pakutakse valikut, kas i) muuta reisiteekonda või jätkata reisi esimesel võimalusel või ii) võimalust, et piletiraha makstakse tagasi seitsme päeva jooksul (ja vajadusel tagatakse tasuta tagasipöördumine reisi alguspunkti).
- Pakutakse abi (välja arvatud juhul, kui reisijale teatati hilinemisest enne pileti ostmist): võimalusel einet ja vajadusel majutust pardal või maismaal. Majutus maismaal piirdub kolme ööga, kusjuures ühe öö maksumus on kuni 80 eurot. Majutuse pakkumise kohustust ei ole, kui reisi tühistamise või hilinemise põhjustasid ilmastikuolud.

Pikaajaline hilinemine sihtkohta saabumisel

---

[11]Euroopa Kohus otsustas 2013. aastal, et reisijatel on reisi märkimisväärse hilinemise korral õigus rongipileti hinna osalise hüvitamisele ja seda ka juhul, kui hilinemise põhjuseks on vääramatu jõud (C-509/11). Komisjoni 2017. aastal esitatud määruse muutmise ettepanekus on ette nähtud sellise automaatse hüvitise kaotamine.



Reisija nõudmisel makstakse hüvitist ühe kuu jooksul, välja arvatud juhul, kui reisijale teatati hilinemisest enne pileti ostmist või kui hilinemise põhjustasid ilmastikuolud või vältimatud erakorralised asjaolud.

Hüvitamise kord	25 % pileti hinnast	50 % pileti hinnast
Reisi kestus ≤ 4 t	Hilinemine ≥ 1 t	Hilinemine ≥ 2 t
Reisi kestus 4–8 t	Hilinemine ≥ 2 t	Hilinemine ≥ 4 t
Reisi kestus 8–24 t	Hilinemine ≥ 3 t	Hilinemine ≥ 6 t
Reisi kestus ≥ 24 t	Hilinemine ≥ 6 t	Hilinemine ≥ 12 t

#### D. Bussitransport: määrus (EL) nr 181/2011

Bussireisijate õigused kehtivad tervikuna ainult üle 250 km pikkuste liinivedude puhul, kui sõitja bussireisi algus- või lõpp-punkt asub liikmesriigi territooriumil<sup>[12]</sup>. Lisaks võivad liikmesriigid kuni 2021. aasta märtsini teha erandeid suurema osa määruse sätete puhul (sellest tulenevalt on eri liikmesriikides eri eeskirjad, mis lõpptulemusena pakuvad vähem kaitset).

Reisi tühistamine või väljumisaja edasilükkamine üle 120 minuti

- Reisijaid tuleb teavitada hiljemalt 30 minutit pärast algset kavandatud väljumisaega.
- Pakutakse valikut, kas i) muuta reisieekonda või jätkata reisi esimesel võimalusel või ii) võimalust, et piletiraha makstakse tagasi 14 päeva jooksul (ja vajadusel tagatakse tasuta tagasipöördumine reisi alguspunkti). Juhul kui vedaja nimetatud valikut ei paku, peab ta ühe kuu jooksul tagastama piletiraha, millele lisandub 50 % suurune hüvitis.
- Pikemate kui kolm tundi kestvate reiside puhul tuleb alates 90minutilise hilinemisest pakkuda abi (einet ja vajadusel majutust kuni kaheks ööks maksumusega kuni 80 eurot ühe öö eest). Majutuse pakkumise kohustust ei ole, kui reisi tühistamise või hilinemise põhjustasid ilmastikuolud või loodusõnnetus.

## EUROOPA PARLAMENDI ROLL

Euroopa Parlament on kõigi transpordiliikide kasutajate õigusi alati kindlalt kaitsnud. Praegu on parlamendi peamine eesmärk jälgida, et viimastel aastatel vastu võetud õigusakte kohaldataks korrektset. Seetõttu on parlament toetanud eeskirjade arusaadavamaks muutmist, reisijatele selge ja täpse teabe jagamist enne reisi ja reisi ajal, lihtsaid ja kiireid õiguskaitsevahendeid ning kehtivate eeskirjade kohaldamise paremat järelevalvet. Euroopa Parlamendi kahes 2012. aastal vastu võetud resolutsioonis soovitatakse eelkõige järgmist: õigusaktides tuleks selgelt määratleda erakorralised asjaolud, mille korral vedajal on õigus mitte täita teatavaid kohustusi, vedajatel tuleks sisse seada püsivad tavatariifiga abitelefoniinid ja

[12]Teatavad õigused kehtivad ka lühemate liinivedude puhul (teavitamine, mittediskrimineerimine, piiratud liikumisvõimega reisijate juurdepääs) ja juhuvedude puhul (mittediskrimineerimine, hüvitamine õnnetuse või piiratud liikumisvõimega isiku erivarustuse kahjustamise korral).



vaadata reisijate kaebused läbi kahe kuu jooksul ning tuleks võtta meetmeid riiklike järelevalveorganite tõhususe suurendamiseks.

Samuti toetab Euroopa Parlament kehtivate õiguste täiendamist, eelkõige seoses ebaõiglaste tingimustega transpordilepingutes, piiratud liikumisvõimega isikutele parema juurdepääsu tagamisega transporditaristule ja uute õiguste kehtestamisega, näiteks minimaalsed kvaliteedinormid ning eeskirjad eri transpordiliike kasutavate reisijate tõhusaks kaitsmiseks, kusjuures viimane punkt eeldab seda, et liikmesriigid loobuvad erandite tegemisest raudtee- ja maanteetranspordi eeskirjade kohaldamisel.

Euroopa Parlamendi peamised otsused kõnealuses valdkonnas on järgmised:

- 25. novembri 2009. aasta resolutsioon lennuettevõtja pankroti korral reisijatele makstava hüvitise kohta, [ELT C 285 E, 21.10.2010, lk 42](#);
- 25. oktoobri 2011. aasta resolutsioon puuetega isikute liikuvuse ja kaasamise ning Euroopa puuetega inimeste strateegia 2010–2020 kohta, [ELT C 131 E, 8.5.2013, lk 9](#);
- 29. märtsi 2012. aasta resolutsioon lennureisijatele kehtivate õiguste tõhususe ja rakendamise kohta, [ELT C 257 E, 6.9.2013, lk 1](#);
- 23. oktoobri 2012. aasta resolutsioon reisijate õiguste kohta kõikide transpordiliikide puhul, [ELT C 68 E, 7.3.2014, lk 21](#);
- 5. veebruari 2014. aasta seadusandlik resolutsioon ettepaneku kohta võtta vastu Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta, ning määrust (EÜ) nr 2027/97 lennuettevõtja vastutuse kohta reisijate ja nende pagasi õhuveol, [ELT C 93, 24.3.2017, lk 336](#);
- 7. juuli 2015. aasta resolutsioon mitmeliigilise transpordi integreeritud piletimüügisüsteemi loomise kohta Euroopas, [ELT C 265, 11.8.2017, lk 2](#).

[Esteban Coito / Benjamin Klaus Wilhelm Blaser](#)  
02/2020

