



KELEIVIŲ TEISĖS

Bendros taisyklės parengtos siekiant užtikrinti būtiniausią pagalbą visų rūšių transporto keleiviams tuo atveju, jeigu kelionė atidedama ilgam laikui arba atšaukiama, ir ypač apsaugoti labiausiai pažeidžiamus keleivius. Taisyklėmis taip pat nustatomi kompensavimo mechanizmai. Tačiau geležinkelių ir kelių transporto srityje galima taikyti daug nukrypti leidžiančių nuostatų, ir ginčai dėl šių taisyklių taikymo dar dažnai teikiami spręsti teismams.

TEISINIS PAGRINDAS

Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo (SESV) 91 straipsnio 1 dalis ir 100 straipsnio 2 dalis.

TIKSLAI

Su keleivių teisėmis susijusiais Europos Sąjungos teisės aktais siekiama užtikrinti būtiniausią ir suderintą visų rūšių transporto keleivių apsaugą, kad būtų sudarytos geresnės judumo sąlygos ir skatinama naudotis viešuoju transportu.

LAIMĖJIMAI

ES per daugelį metų sukūrė taisyklių sistemą, skirtą visų rūšių transporto keleivių apsaugai užtikrinti. Šios taisyklės rengiamos remiantis ankstesniais vartotojų apsaugos teisės aktais^[1] ir kelionių paketams taikomais teisės aktais^[2], galiojančiomis tarptautinėmis konvencijomis^[3], Pagrindinių teisių chartija ir atitinkamomis nacionalinėmis nuostatomis. Tačiau taikyti šiuos teisės aktus sunku,

[1]Išskaitant Direktyvą 93/13/EEB dėl nesąžiningų sąlygų sutartyse su vartotojais, Direktyvą 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje, Reglamentą (EB) Nr. 2006/2004 dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje ir Direktyvą 2011/83/ES dėl vartotojų teisių.

[2]Direktyva 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų. Ši teisės aktą (ir atitinkamas Reglamento (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyvos 2011/83/ES nuostatas) nuo 2018 m. liepos 1 d. pakeitė nauja direktyva, kuria atsižvelgiama į tai, kad nuo šiol internetui tenka itin svarbus vaidmuo kelionių paketų pardavimo srityje (2015 m. lapkričio 25 d. Direktyva (ES) 2015/2302).

[3]Vežėjų atsakomybės nelaimingų atsitikimų atveju tvarka suderinta su atitinkamomis tarptautinėmis konvencijomis: Monrealio konvencija, susijusia su oro transportu (Reglamentu (EB) Nr. 889/2002 ji perkelta į ES teisę ir jos taikymo sritis išplėsta, įtraukiant nacionalinius skrydžius), Atėnų konvencija, susijusia su vežimu jūra (Reglamentu (EB) Nr. 392/2009 atitinkamos nuostatos perkeltos į ES teisę ir jų taikymo sritis išplėsta, įtraukiant nacionalinį transportą), Tarptautinio vežimo geležinkeliais sutartimi (Reglamentu (EB) Nr. 1371/2007 atitinkamos nuostatos perkeltos į ES teisę ir jų taikymo sritis išplėsta, įtraukiant nacionalinį transportą). Tais atvejais, kai šios konvencijos (sutartys) netaikomos arba neperkeltos į ES teisę, taikomos atitinkamos nacionalinės nuostatos (vežimas tolimojo susisiekimo ir miesto autobusais ir vežimas vidaus vandenų keliais).



todėl dažnai kreipiamasi į teismus. Europos Sąjungos Teisingumo Teismas atlieka labai svarbų vaidmenį aiškinant galiojančias taisykles.

Šiomis taisyklėmis nustatomos visos pagrindinės teisės, bendros visų rūšių transportui: nediskriminavimas, speciali riboto judumo keleivių apsauga^[4], keleivių informavimas, nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos ir skundų nagrinėjimo sistemos. Jomis taip pat sukuriama kiekvienai transporto rūšiai taikomi privalomi pagalbos ir kompensavimo mechanizmai kelionės atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju.

A. Skraidinimas lėktuvu: reglamentai (EB) Nr. 261/2004 ir (EB) Nr. 1107/2006

Dėl Reglamento (EB) Nr. 261/2004 kyla daug ginčų; jo taikymas buvo aiškinamas daugelyje teismų sprendimų^[5].

Atsisakymas vežti:

- vežėjas visų pirma turi ieškoti savanorių, kuriems siūlo: i) kompensaciją, dėl kurios laisvai deramasi, ir ii) pasirinkti – per septynias dienas atgauti sumokėtą sumą (ir, prireikus, nemokamai skristi į pirmąją išvykimo vietą) arba kuo greičiau ar tarpusavyje sutartą vėlesnę dieną vykti kitu maršrutu arba tęsti kelionę;
- vykti negalintiems keleiviams turi būti siūloma: i) pagalba (užkandžiai, telefonas ir nakvynė, jei reikia), ii) pasirinkti – per septynias dienas atgauti sumokėtą sumą (ir, prireikus, nemokamai skristi į pirmąją išvykimo vietą) arba kuo greičiau ar tarpusavyje sutartą vėlesnę dieną vykti kitu maršrutu arba tęsti kelionę, ir iii) iš karto gauti kompensaciją, kuri nustatoma taip:

1 500 km ar trumpesnio atstumo skrydžiai	1 500–3 500 km atstumo skrydžiai 1 500 km ar ilgesnio atstumo skrydžiai ES	3 500 km ar ilgesnio atstumo skrydžiai
250 EUR (125 EUR, jeigu vykstama kitu maršrutu, vėluojant atvykti mažiau negu 2 valandas)	400 EUR (200 EUR, jeigu vykstama kitu maršrutu, vėluojant atvykti mažiau negu 3 valandas)	600 EUR (300 EUR, jeigu vykstama kitu maršrutu, vėluojant atvykti mažiau negu 4 valandas)

Atšaukimas:

- teikiama pagalba (užkandžiai, telefonas ir nakvynė, jei reikia)^[6];
- suteikiama galimybė rinktis: i) per septynias dienas atgauti sumokėtą sumą (ir, prireikus, nemokamai skristi į pirmąją išvykimo vietą) arba ii) kuo greičiau arba iii) tarpusavyje sutartą vėlesnę dieną vykti kitu maršrutu arba tęsti kelionę;

[4]Riboto judumo keleiviai, nepatirdami papildomų išlaidų, turėtų, pavyzdžiui, gauti tinkamą pagalbą, jeigu vežėjui buvo iš anksto suteikta informacija (likus 36 valandoms iki išvykimo, vežant tolimojo susisiekimo ar miesto autobusais, ir 48 valandoms, vežant kitų rūšių transporto priemonėmis).

[5]2013 m. kovo mėn. Komisija pasiūlė patikslinti šias taisykles (ypač geriau apibrėžti sąvoką „ypatingos aplinkybės“), kad jas būtų lengviau taikyti (COM(2013)0130). Pasiūlymas vis dar svarstomas. Pirmasis Parlamento svarstymas įvyko 2014 m. vasario 5 d. (P7_TA(2014)0092). Kol kas Komisija patvirtino galiojančių taisyklių aiškinimą remdamasi teismų praktika (2016 m. birželio 10 d. dokumentas COM(2016)3502).

[6]Europos Sąjungos Teisingumo Teismas nusprendė, kad ši pagalba turi būti teikiama neatsižvelgiant į atšaukimo priežastį ir netaikant jokio laiko ar piniginio apribojimo, išskyrus apribojimą, kad kompensuojamos tik keleivio faktiškai patirtos išlaidos.



- iš karto sumokama kompensacija, pavyzdžiui, atsisakymo vežti atvejais, nebent keleiviui iš anksto pranešta apie skrydžio atšaukimą^[7] arba yra susidariusios ypatingos aplinkybės^[8].

Skrydžio atidėjimas ne mažiau kaip dviem valandoms, kai skrydžių atstumas yra iki 1 500 km, ne mažiau kaip trims valandoms, kai skrydžių atstumas – 1 500–3 500 km (ES vidaus skrydžių – ilgesnis negu 1 500 km) ir ne mažiau kaip keturioms valandoms, kai skrydžių atstumas ilgesnis negu 3 500 km:

- teikiama pagalba (užkandžiai, telefonas ir nakvynė, jei reikia);
- jeigu skrydžiai atidedami trims valandoms ar ilgiau, keleiviui siūloma per septynias dienas atgauti sumokėtą sumą (ir, prireikus, nemokamai skristi į pirmąją išvykimo vietą), taip pat siūloma kompensacija, kaip ir atšaukimo atveju^[9].

Perkėlimas į aukštesnę arba žemesnę klasę:

- jei vežėjas perkelia keleivį į aukštesnę klasę, jis negali reikalauti jokio papildomo mokesčio;
- jei vežėjas perkelia keleivį į žemesnę klasę, jis per septynias dienas grąžina:
 - i) 30 proc. bilieto kainos, kai skrydžių atstumas yra iki 1 500 km; 50 proc. bilieto kainos, kai skrydžių atstumas – 1 500–3 500 km (ES vidaus skrydžių – ilgesnis negu 1 500 km), arba
 - iii) 75 proc. bilieto kainos, kai skrydžių atstumas ilgesnis negu 3 500 km.

Riboto judumo keleiviai:

Vežant pirmenybė visuomet teikiama riboto judumo keleiviams ir juos lydintiems asmenims. Jeigu atsisakoma vežti, skrydis atšaukiamas arba atidedamas, neatsižvelgiant į atidėjimo trukmę, riboto judumo keleiviams visuomet kuo greičiau suteikiama pagalba (užkandžiai, telefonas ir nakvynė, jei reikia).

2013 m. kovo mėn. Komisija pateikė naują pasiūlymą, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 261/2004 ([COM \(2013\)0130](#)), siekdama toliau stiprinti ES taisyklių vykdymą pabrėžiant pagrindinius principus ir konkrečiai nenurodytas keleivių teises, dėl kurių praeityje kilo daug oro transporto bendrovių ir keleivių ginčų. Bendro sprendimo procedūra vis dar vyksta, o Parlamentas ir ES Taryba dar nesutarė dėl galutinių sprendimų.

B. Vežimas geležinkeliais: Reglamentas (EB) Nr. 1371/2007

Valstybės narės gali nukrypti nuo daugumos šių nuostatų tuo atveju, kai teikiamos vidaus geležinkelių paslaugos (iki 2024 m.), miesto, priemiestinio ir regioninio transporto paslaugos arba paslaugos, kurių didelė dalis teikiama už ES ribų^[10].

Atšaukimas arba atidėjimas ilgiau nei 60 minučių:

[7]Ne mažiau kaip likus dviem savaitėms iki skrydžio. Šis terminas gali būti sutrumpintas, jei nukreipiama kitu maršrutu.

[8]Pagal Europos Sąjungos Teisingumo Teismo praktiką – nenugalimos jėgos aplinkybės.

[9]Europos Sąjungos Teisingumo Teismas keleivius, kurių skrydžiai atidėti daugiau negu trims valandoms, prilygino keleiviams, kurių skrydžiai atšaukti. Reglamente (EB) Nr. 261/2004 numatyta tik galimybė atgauti sumokėtą sumą, kai išvykimas atidedamas ilgiau negu penkioms valandoms.

[10]2017 m. Komisija pasiūlė iš dalies pakeisti reglamentą, siekdama apriboti nacionalinių leidžiančių nukrypti nuostatų naudojimą. Šį pasiūlymą šiuo metu svarsto teisės aktų leidėjai.



- suteikiama galimybė rinktis: i) kuo greičiau arba ii) tarpusavyje sutartą vėlesnę dieną vykti kitu maršrutu arba tęsti kelionę, arba iii) per vieną mėnesį atgauti sumokėtą sumą (ir, prireikus, nemokamai grįžti į pirmąją išvykimo vietą);
- jeigu sumokėta suma negražinama, išlieka teisė į kelionę ir keleivio prašymu per vieną mėnesį sumokama kompensacija (išskyrus atvejus, kai prieš perkant bilietą keleiviui pranešta apie išvykimo atidėjimą): 25 proc. sumokėtos bilieto kainos, kai išvykimas atidedamas 60–119 minučių, ir 50 proc., kai jis atidedamas ilgesniam laikui;
- parūpinama užkandžių stotyje arba transporto priemonėje, jeigu jų galima gauti, ir suteikiama nakvynė, jei reikia ir įmanoma;
- vežėjas atleidžiamas nuo atsakomybės, jeigu išvykimas atšaukiamas arba atidedamas dėl ypatingų aplinkybių, kurių negalima išvengti. Tačiau kompensacija visada mokama, net ir susiklosčius tokioms aplinkybėms^[11].

Reglamento (EB) Nr. 1371/2007 nauja redakcija, kurią Komisija paskelbė 2017 m. rugsėjo mėn. ([COM\(2017\)0548](#)), suteikia pagrindą dar aiškesnei vežėjų ir klientų santykių sistemai. 2008 m. lapkričio mėn. Europos Parlamentas priėmė rezoliuciją dėl šio pasiūlymo. 2019 m. spalio mėn. per plenarinį posėdį paskelbta apie Transporto ir turizmo komiteto sprendimą pradėti tarpinstitucines derybas dėl šio teisės akto.

C. Vežimas laivais jūrų arba vidaus vandenų keliais: Reglamentas (ES) Nr. 1177/2010

Keleiviai, kurie ilgesnius negu 500 m atstumus jūra ar vidaus vandenų keliais keliauja laivais (varikliniais laivais, skirtais vežti daugiau kaip dvylika keleivių ir tris įgulos narius), teisėmis gali pasinaudoti tik tuo atveju, jei jie vyksta 1) iš ES esančio uosto arba 2) į ES esantį uostą, jeigu paslaugą teikia Europos Sąjungoje įsisteigęs vežėjas. Kad galėtų naudotis šiomis teisėmis, kruizinių laivų keleiviai turi vykti iš ES uosto; jiems netaikomos tam tikros nuostatos, susijusios su išvykimo atidėjimu.

Išvykimo atšaukimas arba atidėjimas daugiau kaip 90 minučių:

- keleiviams informacija suteikiama praėjus ne daugiau kaip 30 min. nuo pradinio išvykimo laiko;
- suteikiama galimybė rinktis: i) kuo greičiau vykti kitu maršrutu arba tęsti kelionę arba ii) per septynias dienas atgauti sumokėtą sumą (ir, prireikus, nemokamai grįžti į pirmąją išvykimo vietą);
- suteikiama pagalba (išskyrus atvejus, kai prieš perkant bilietą keleiviui apie išvykimo atidėjimą buvo pranešta): užkandžiai (jeigu jų galima gauti) ir prireikus nakvynė transporto priemonėje arba sausumoje. Sausumoje nakvojama ne daugiau kaip tris naktis, už naktį mokant 80 EUR. Nakvynė nesuteikiama, jeigu išvykimas atšaukiamas arba atidedamas dėl meteorologinių sąlygų.

Atvejai, kai gerokai vėluojama atvykti

[11]2013 m. Europos Sąjungos Teisingumo Teismas nusprendė, kad keleiviai turi teisę gauti traukinio bilieto kainos dalies kompensaciją tais atvejais, kai vėlavimas reikšmingas, net jei vėluojama dėl nenugalimos jėgos aplinkybių (C-509/11). 2017 m. Komisijos pateiktame pasiūlyme iš dalies pakeisti reglamentą siūloma panaikinti šį automatinį kompensavimą.



Keleivio prašymu per vieną mėnesį išmokama kompensacija, išskyrus atvejus, kai keleiviui apie vėlavimą buvo pranešta prieš perkant bilietą arba kai vėluojama dėl meteorologinių sąlygų ar ypatingų aplinkybių, kurių negalima išvengti, tokia tvarka:

Kompensacija	25 proc. sumokėtos bilieto kainos	50 proc. sumokėtos bilieto kainos
Ne ilgesnė kaip 4 val. kelionė	Vėluojama ne mažiau kaip 1 val.	Vėluojama ne mažiau kaip 2 val.
4–8 val. kelionė	Vėluojama ne mažiau kaip 2 val.	Vėluojama ne mažiau kaip 4 val.
8–24 val. kelionė	Vėluojama ne mažiau kaip 3 val.	Vėluojama ne mažiau kaip 6 val.
Ne trumpesnė kaip 24 val. kelionė	Vėluojama ne mažiau kaip 6 val.	Vėluojama ne mažiau kaip 12 val.

D. Miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transportas: Reglamentas (ES) Nr. 181/2011

Visomis teisėmis, susijusiomis su miesto ir tolimojo susisiekimo autobusais, keleiviai gali pasinaudoti tik dėl reguliariųjų paslaugų, teikiamų ilgesniu kaip 250 km atstumu, jeigu keleiviai įlaipinami arba išlaipinami valstybės narės teritorijoje^[12]. Iki 2021 m. kovo mėn. valstybės narės gali nukrypti nuo daugumos reglamento nuostatų (dėl to skirtingose valstybėse narėse taisyklės labai skiriasi ir beveik neužtikrina keleivių apsaugos).

Išvykimo atšaukimas arba atidėjimas ilgesniam negu 120 minučių laikui:

- keleiviams informacija suteikiama praėjus ne daugiau kaip 30 min. nuo pradinio išvykimo laiko;
- suteikiama galimybė rinktis: i) kuo greičiau vykti kitu maršrutu arba tęsti kelionę arba ii) per keturiolika dienų atgauti sumokėtą sumą (ir, prireikus, nemokamai grįžti į pirmąją išvykimo vietą); jeigu vežėjas nesuteikia galimybės pasirinkti, keleiviui per vieną mėnesį jis turi grąžinti sumokėtą sumą ir kartu sumokėti 50 proc. bilieto kainos kompensaciją;
- kai kelionės trunka ilgiau negu tris valandas, nuo 90-os vėlavimo minutės turi būti teikiama pagalba (užkandžiai ir, prireikus, nakvynė ne daugiau kaip dviem naktims, mokant 80 EUR už naktį). Nakvynė nesuteikiama, jeigu išvykti vėluojama arba kelionė atšaukiama dėl meteorologinių sąlygų arba gaivalinės nelaimės.

EUROPOS PARLAMENTO VAIDMUO

Europos Parlamentas visuomet tvirtai rėmė visų rūšių transporto keleivių teises. Šiuo metu jo pagrindinis tikslas – užtikrinti, kad pastaraisiais metais priimti teisės aktai būtų tinkamai įgyvendinami. Taigi, Parlamentas paragino sukurti lengviau suprantamas

[12] Tam tikros teisės taip pat taikomos reguliariosioms paslaugoms, teikiamoms trumpu atstumu (informavimas, nediskriminavimas, prieigos suteikimas riboto judumo asmenims), arba vienkartinėms paslaugoms (nediskriminavimas ir kompensavimas nelaimingų atsitikimų arba riboto judumo keleivių specialią įrenginių sugadinimo atveju).



taisykles, kad prieš kelionę ir kelionės metu keleiviams būtų teikiama aiški ir tiksli informacija, kad būtų taikomos paprastos ir greitos apskundimo priemonės ir, pagaliau, būtų geriau užtikrinama, jog galiojantys teisės aktai būtų įgyvendinami. Todėl savo dviejose rezoliucijose, priimtose 2012 m., Europos Parlamentas kaip pagrindinį dalyką siūlo teisės aktuose aiškiai apibrėžti sąvoką „ypatingos aplinkybės“, kuriomis vežėjai galėtų nevykdyti tam tikrų įsipareigojimų ir telefonu nuolat teikti pagalbą taikydami tarifus be antkainio, nustatyti įpareigojimą keleivių skundus apsvarstyti per du mėnesius ir taikyti priemones, skirtas nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų veiksmingumui didinti.

Parlamentas taip pat pritarė tam, kad turėtų būti tobulinamos dabartinės teisės (ypač susijusios su nesažiningomis ar neteisėtomis transporto sutarčių sąlygomis), geriau užtikrinamos galimybės riboto judumo keleiviams naudotis transporto infrastruktūra ir būtų nustatytos naujos teisės, pavyzdžiui, būtiniausi kokybės standartai ar taisyklės, kuriais veiksmingai apsaugomi keleiviai, besinaudojantys daugiarūšio vežimo paslaugomis. Įgyvendinus pastaruosius pasiūlymus, reikėtų, kad valstybės narės, įgyvendindamos vežimo geležinkeliais arba keliais reglamentus, netaiko nukrypti leidžiančių nuostatų.

Pagrindiniai šios srities Europos Parlamento sprendimai yra šie:

- 2009 m. lapkričio 25 d. rezoliucija dėl žalos atlyginimo keleiviams oro linijų bendrovės bankroto atveju, [OL C 285E, 2010 10 21, p. 42.](#);
- 2011 m. spalio 25 d. rezoliucija dėl negalią turinčių asmenų judumo ir įtraukties ir 2010–2020 m. Europos strategijos dėl negalios [OL C 131E, 2013 5 8, p. 9.](#);
- 2012 m. kovo 29 d. rezoliucija dėl nustatytų oro transportu keliaujančių asmenų teisių veikimo ir taikymo, [OL C 257E, 2013 9 6, p. 1.](#);
- 2012 m. spalio 23 d. rezoliucija dėl visų rūšių transporto keleivių teisių, [OL C 68E, 2014 3 7, p. 21.](#);
- 2014 m. vasario 5 d. teisėkūros rezoliucija dėl pasiūlymo dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 261/2004, nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, ir Reglamentas (EB) Nr. 2027/97 dėl oro vežėjo atsakomybės už keleivių ir jų bagažo vežimą oru, [OL C 93, 2017 24 3, p. 336.](#);
- 2015 m. liepos 7 d. rezoliucija dėl integruotos daugiarūšio transporto bilietų sistemos Europoje kūrimo, [OL C 265, 2017 8 11, p. 2.](#)

Esteban Coito / Benjamin Klaus Wilhelm Blaser
02/2020

