



EUROOPA KOMISJON

KÜSIMUSED JA VASTUSED

REISIJATE ÕIGUSED JA PAKETTREISID

Juuli 2020
(ajakohastatud,
asendab
2020. aasta
mai versiooni)

1. Millised on minu kui reisija õigused seoses koroonaviiruse pandeemia tõttu tühistatud transporditeenuste/pakettreisidega?

[ELi reisijate õigusi käsitlevates määrustes](#) on sätestatud reisijate õigused eri transpordiliikide puhul toimunud tühistamise korral. Juhul kui vedaja on reisi tühistanud, saavad reisijad valida hüvitamise või marsruudi muutmise vahel. Kuna marsruudi muutmise ei tule praeguses olukorras peaaegu üldse kõne alla, on valida peamiselt mitmesuguste võimalike hüvitamisviiside vahel.

Pileti kogumaksumus tuleb lennu-, mere- ja siseveetranspordi puhul hüvitada seitsme päeva jooksul pärast reisija taotlust, bussitranspordi puhul 14 päeva jooksul pärast pakkumise tegemist või taotluse kättesaamist ja raudteetranspordi puhul ühe kuu jooksul pärast reisija taotlust.

[Pakettreiside direktiivis¹](#) on sätestatud reisija õigused juhul, kui reisija või reisikorraldaja tühistab pakettreisilepingu. Tühistatud pakettreisi korral on reisijal õigus pakettreisi eest tehtud maksete täielikule hüvitamisele. Pakettreisi korraldaja peab tegema tagasimakse 14 päeva jooksul pärast lepingu lõppemist.

Reisijate õigusi käsitlevate määruste ja pakettreiside direktiivi kohaselt võib hüvitist maksta rahas või vautšeriga. Vautšerit võib hüvitamiseks kasutada siiski ainult juhul, kui reisija on sellega nõus.

Märtsis 2020 võttis komisjon vastu [suunised ELi reisijate õigusi käsitlevate määruste tõlgendamise kohta seoses COVID-19 olukorra muutumisega](#) ning avaldas [nõuandesuunised ELi pakettreisi-eeskirjade kohta COVID-19 kontekstis komisjoni koroonaviirusele reageerimise veebisaidil](#).

¹ Lisateabe saamiseks pakettreiside direktiivi kohta üldiselt vaadake:
https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index_et.htm

Reisijate õigust saada raha tagasi on kinnitatud ka [komisjoni 13. mai 2020. aasta soovitusel vautšerite kohta, mida pakutakse reisijatele tühistatud pakettreiside ja transporditeenuste hüvitamise alternatiivina COVID-19 pandeemia kontekstis.](#)

2. Mis võimalused on mul tarbijana, kui mulle ei pakuta tagasimakset, vaid ainult vautšerit?

Võite küsida tagasimakset, kuid arvestades vedajate ja reisikorraldajate liikviidsusprobleeme, võiksite kaaluda vautšeri vastuvõtmist, kui tingimused on piisavalt head (nt maksejõuetuskaitse, hüvitamine teatava aja möödudes ja muud tingimused).

Kui arvate, et teie õigusi on rikutud, saate hüvitist taotleda mitmel viisil.

Eraldi pileti (nt lennupileti) puhul leiab rohkem teavet [siit](#)². Üldist teavet tarbijavaidluste lahendamise eri vormide kohta vt ka [siit](#).

[Euroopa tarbijakeskused](#) võivad samuti abistada ja nõustada reisijaid, kes soovivad lahendada vaidluse teises ELi liikmesriigis asuva vedaja või reisikorraldajaga.

Muul juhul võite oma õigused kehtestada riiklike õiguskaitseasutuste kaudu (vaadake kontaktide nimekirja [siit](#) ja [siit](#)), kes on pädevad reisijate õiguste ja pakettreiside valdkonnas, või kui muud vahendid on ammendatud, siis ka asjaomase riigi kohtus.

Palun võtke arvesse, et Euroopa Komisjonil ei ole reisijate õiguste ja pakettreiside valdkonnas otseseid jõustavaid volitusi konkreetsete ettevõtjate suhtes.

3. Mõned liikmesriigid on võtnud vastu eeskirjad, millega kohustatakse reisijat nõustuma vautšeriga või hüvitamise edasilükkamisega. Mida teha?

COVID-19 tõttu on mõned liikmesriigid võtnud vastu ajutised eeskirjad, millega tehakse erand pakettreiside direktiivist või reisijate õigusi käsitlevast määrusest. 2. juulil 2020 käivitas Euroopa Komisjon rikkumismenetlused 10 liikmesriigi suhtes, kes on sellised õigusaktid vastu võtnud https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/et/inf_20_1212 (vt punkt 4. Liikuvus ja transport: komisjon algatab rikkumismenetluse Kreeka ja Itaalia suhtes, kes ei järgi reisijate õiguste kaitset käsitlevaid ELi õigusnorme; ja punkt 5.

² Lennureisijate õigused: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_et.htm#next-steps

Rongireisijate õigused: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_et.htm#next-steps

Bussireisijate õigused: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index_et.htm#next-steps

Laevareisijate õigused: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index_et.htm#next-steps

Justiitsküsimused: *Komisjon kutsub kümme liikmesriiki üles järgima ELi õigusakte tarbijate ja reisijate õiguste kaitse kohta).*

Nende rikkumismenetluste eesmärk on tagada siseriiklike õigusaktide kooskõla ELi õigusega. Seetõttu ei algatanud komisjon rikkumismenetlusi selliste liikmesriikide suhtes, kus pakettreiside direktiivist tehtud ajutised erandid olid komisjoni poolt rikkumisi käsitleva otsuse tegemise ajaks aegunud või oli neid muudetud.

Et nõuda oma õiguste järgimist ja saada hüvitist, vaadake palun vastust küsimusele 2. Oma õiguste kaitsmisel liikmesriigi kohtus peaksite apelleerima riikliku õiguse võimalikule vastuolule ELi õigusega, mistõttu riiklikku õigust ei saa kohaldada. ELi õigus hõlmab ka põhimõtet, et liikmesriigid on kohustatud korvama inimestele liikmesriigi süül ELi õiguse rikkumisest tuleneva tekitatud kaotuse ja kahju (liikmesriikide vastutus).

4. Mida peaks vautšer sisaldama?

Vautšer võib olla sobiv alternatiiv koroonaviiruse pandeemia tõttu tühistatud pakettreiside ja transporditeenuste eest raha tagasimaksmisele. [Vautšereid käsitlevas komisjoni soovitus](#) on sätestatud põhijooned, millega tagatakse, et kui rahalise hüvitise asemel pakutakse vautšereid, on need tarbijate jaoks õiglased.

See tähendab, et

- **vautšeritel on olemas maksejõuetuskaitse:** juhul kui vedaja või reisikorraldaja muutub maksejõuetuks ja vautšerit ei ole veel kasutatud, peab vedaja/korraldaja maksejõuetusevastase kaitse garantii andja reisijale selle hüvitama. Maksejõuetuskaitse süsteemi peab riigi tasandil looma kas avalik või erasektor (nt võib see olla fond või kindlustusandja);
- **lunastamata vautšeri eest makstakse raha tagasi:** reisijatel peaks olema õigus nõuda raha tagasimaksmist hiljemalt 12 kuu jooksul pärast asjaomase vautšeri väljastamist ja igal ajal pärast seda, kui kohaldatavatest ajapiirangut käsitlevatest õigusnormidest ei tulene teisiti. Vautšer (või kasutamata jäänud summa) tuleks automaatselt tagasi maksta hiljemalt 14 päeva jooksul pärast vautšeri kehtivusaja lõppu, kui seda ei ole lunastatud või kui see on lunastatud ainult osaliselt.

Näiteks:

- i) 12-kuulise kehtivusajaga vautšer ja vedaja/korraldaja ei luba tagasimaksmist varem kui 12 kuu jooksul: kehtivusaeg ja tagasimakse periood langevad kokku;
- ii) 24-kuulise kehtivusajaga vautšer: reisijad võivad taotleda hüvitist juba 12 kuu pärast. Kui reisijad ei taotle hüvitist ega lunasta vautšerit, tuleks vautšeri maksumus pärast selle 24-kuulise kehtivusaja lõppu automaatselt hüvitada.

Vautšereid käsitlevas soovitus on esitatud ka muud põhijooned, mis võimaldavad paindlikkust, näiteks seoses järgmisega:

- **teenuste valik**, mille jaoks vautšereid võib kasutada;

- võimalus laiendada vautšeri kasutamist ka broneeringutele, mis tehakse sama kontserni teistes üksustes;
- **vautšerite ülekantavus** teisele reisijale ilma lisatasuta;
- garantii, et vautšer on piisav, et osta samasugune reis nagu see, mis tühistati, olenemata piletihinna võimalikust suurenemisest.

Oluline: Vautšeritel peaks olema märgitud nende kehtivusaeg ja kõik nendega kaasnevad õigused. Need peaksid olema püsival andmekandjal, näiteks saadetud e-posti teel või paberandjal.

5. Miks peaksin reisijana valima hüvitamise võimaluse asemel vabatahtlikult vautšeri?

Vautšerid võivad olla sobiv alternatiiv koroonaviiruse pandeemia tõttu tühistatud pakettreiside ja transporditeenuste hüvitamisele, tingimusel et need on kaitstud väljastaja maksejõuetuse eest, hüvitatavad ja need on teataval määral paindlikud (vt küsimus 4).

Pange tähele, et kui vedajad või reisikorraldajad muutuvad maksejõuetuks, on oht, et paljud reisijad ei saa mingit hüvitist, kuna nende nõuded vedajate või korraldajate vastu ei ole kaitstud. Seega võivad turvalised vautšerid lõppkokkuvõttes tagada reisijate huvide parema kaitse, aidates samal ajal leevendada vedajate ja reisikorraldajate likviidsusprobleeme.

6. Mille poolest on komisjoni soovitus oluline ja milline on selle mõju seoses kehtivate ELi õigusaktidega?

Esiteks tuletatakse soovitusel meelde kohaldatavatest ELi õigusaktidest tulenevaid eeskirju. Samal ajal tunnistatakse soovitusel, et koroonaviiruse pandeemiast tingitud arvukate tühistamiste tõttu on transpordi- ja reisisektori rahavood ja tulud jätkusuutmatud. Seepärast soovib komisjon viise, kuidas muuta vautšerid kogu ELis atraktiivsemaks alternatiiviks raha tagasimaksmisele, et reisijad pigem vautšerid valiksid. See aitaks leevendada vedajate ja reisikorraldajate likviidsusprobleeme ning võiks lõppkokkuvõttes tagada reisijate huvide parema kaitse. Siiski tuleks rõhutada, et komisjoni soovitus ei ole siduv.

7. Olen vautšeri juba vastu võtnud, sest ma ei olnud oma õigustest teadlik. Kas ma võin siiski paluda selle asemel raha tagasi?

Kui te ei olnud oma õigustest teadlik, sest vedaja/reisikorraldaja ei pakkunud teile võimalust valida hüvitamise ja vautšeri vahel, ei olnud see kooskõlas ELi reisijate õigusi käsitlevate määrustega ega pakettreiside direktiiviga. ELi õigusega ei ole siiski reguleeritud, mida saate teha, kui olete vautšeri juba vastu võtnud, ilma et teid oleks teie õigustest nõuetekohaselt teavitatud. See, kas te saate näiteks oma nõusoleku vaidlustada, on siseriikliku lepinguõiguse küsimus.

Igal juhul võite esitada kaebuse asjaomasele riiklikule ametiasutusele, kes võib seejärel pöörduda vedaja/reisikorraldaja poole ja võtta järelmeetmeid (vt küsimus 2).

8. Pärast lennu tühistamist sain lennuettevõtjalt äsja vautšeri. Kas ma võin vautšerit kasutada lennuks teise sihtkohta?

Komisjon soovib, et vabatahtlike vautšeritega tagataks reisijatele piisav paindlikkus nende teenuste valikul, mille jaoks vautšereid saab kasutada. Vaadake ka vastused küsimusele 4.

9. Kas vautšereid käsitlevat komisjoni soovitus kohaldatakse ka juhul, kui ma broneerisin ristluse?

Jah, pakettreise käsitlevad ELi õigusaktid ning meritsi ja siseveeteedel reisijate õigused hõlmavad ka ristlust.

10. Ma ei soovi enam reisida ja sooviksin oma pileti/pakettreisilepingu tühistada. Kas võin saada vedajalt/reisikorraldajalt hüvitist või vahetada oma teenust?

ELi reisijate õigusi käsitlevates määrustes ei käsitleta olukordi, kus reisijad ei saa reisida või soovivad reisi omal algatusel tühistada. See, kas reisija saab sellistel juhtudel hüvitist või mitte, sõltub pileti liigist (st kas see tagasiostetav või mitte, kas seda on võimalik ümber broneerida jne), nagu on täpsustatud vedaja lepingutingimustes.

Oluline on märkida, et mitu lennuettevõtjat pakuvad vautšereid reisijatele, kes ei soovi (või kellel ei ole lubatud) koroonaviiruse pandeemia tõttu reisida. Reisijad võivad neid vautšereid kasutada veel üheks reisiks vedaja kindlaksmääratud ajavahemiku jooksul, sõltuvalt tingimustest, mis vedaja on vautšeri suhtes seadnud.

Pakettreiside direktiiviga nähakse ette, et reisijatel on õigus lõpetada pakettreisileping enne pakettreise algust lõpetamistasu maksmata, kui sihtkohas või selle vahetus läheduses esinevad vältimatud ja erakorralised asjaolud, mis mõjutavad olulisel määral pakettreise teenuste osutamist või reisijate vedu sihtkohta. Lisateabe saamiseks vt [nõuandesuunised ELi pakettreise-eeskirjade kohta COVID-19 kontekstis](#).

Kui eespool nimetatud tingimused ei ole täidetud (st sihtkohas või selle vahetus läheduses ei esine vältimatuid ja erakorralisi asjaolusid, mis oluliselt mõjutavad pakettreise teenuste osutamist või reisijate vedu sihtkohta), on reisijatel siiski õigus pakettreisileping enne ärasõitu lõpetada, kuid nad peavad maksma lõpetamistasu. Teatavatel tingimustel võivad reisijad oma pakettreisilepingu teisele reisijale üle anda, võttes arvesse üleandmisest tulenevaid kulusid. Kõige parem on võtta ühendust oma reisibüroo või -korraldajaga.

11. Olen lennule õigeaegselt registreerunud, kuid lennuettevõtja ei võimalda mul tervislikel põhjustel lennukile minna. Millised on minu õigused?

Reisijatel, keda lennuettevõtja omavoliliselt ei luba lennukisse vaatamata sellele, et reisijad on õigeaegselt registreerunud, on õigus saada hüvitist, valida tagasimakse või uus marsruut, samuti on neil õigus sellele, et nende eest hoolitsetakse.

Vastavalt ELi õigusele ei ole reisijal selliseid õigusi, kui lennuettevõtja ei luba reisijat lennukisse tervise ja turvalisuse kaalutlustel või puudulike dokumentide tõttu. See, kas reisija suhtes kehtivad sellistel juhtudel osalised või kõik õigused, sõltub pileti liigist, nagu see on täpsustatud vedaja lepingutingimustes.

[Euroopa Liidu Kohtu hiljutine otsus](#) kinnitas, et lennuettevõtjal ei ole õigust ühepoolselt ja lõplikult hinnata ja otsustada, kas lennureisist mahajätmine on mõistlikult põhjendatud ning jätta reisija ilma kaitsest, millele tal on õigus vastavalt määrusele, kuna selline käitumine on lennureisijate õigusi reguleeriva määruse (EÜ) nr 261/2004 eesmärkidega vastuolus.

Sellest otsusest järeldub, et lennuettevõtja peab olema piisavalt hoolas otsuse tegemisel reisija lennureisist maha jätta. Kui lennureisist mahajätmiseks puuduvad mõistlikud põhjused, on reisijal alati õigus saada hüvitist, valida kas tagasimakse või teine marsruut, samuti on tal õigus nõuda, et tema eest hoolitsetakse, kuna vastavalt määruse (EÜ) nr 261/2004 artiklile 15 ei saa selliseid õigusi piirata ega nendest loobuda.

12. Mulle ei võimaldatud juurdepääsu transpordisõlmele (lennujaam, raudteejaam, sadam, bussijaam) rahvatervise kaalutlustel ning seetõttu ma ei saanud oma reisi jätkata. Kas ma võin nõuda oma pileti hüvitamist?

ELi reisijate õigusi käsitlevates määrustes ei käsitleta olukordi, kus reisijad ei saa reisida, kuna neile ei võimaldata juurdepääsu transpordisõlmele. See, kas reisija saab sellistel juhtudel hüvitist või mitte, sõltub pileti liigist (st kas see tagasiostetav või mitte, kas seda on võimalik ümber broneerida jne), nagu on täpsustatud vedaja lepingutingimustes.

13. Ma ei saa ühendust vedajaga, kõik telefoniliinid on hõivatud ja nad ei vasta minu e-kirjadele. Mida teha?

Arvestades veoettevõtjate rasket olukorda, võib kõigi reisijate probleemide lahendamiseks vaja minna rohkem aega. Mõned vedajad on kasutusele võtmas uusi veebipõhiseid süsteeme reisijate abistamiseks.

Sellele vaatamata soovime reisijatel võtta vedajatega ühendust eri viisidel (telefoni, e-posti või sotsiaalmeedia kaudu).

Reisijad võivad nõu saamiseks pöörduda ka oma kohaliku Euroopa tarbijakeskuse poole või kasutada küsimuses 2 nimetatud eri võimalusi.

14. Ma ei olnud vedaja antud vastusega rahul ning esitasin kaebuse riiklikule täitevasutusele. Mõne nädala möödudes ei ole ma veel vastust saanud. Mida teha?

ELi reisijate õigusi käsitlevaid määrusi jõustab riiklikul tasandil riiklik täitevasutus, kes jälgib ja tagab, et vedajad kohaldaksid kõnealuseid määrusi.

Riiklik täitevasutus peaks esitama teile õiguslikult mittesiduva arvamuse selle kohta, mida edasi teha.

Tavaliselt vastavad riiklikud täitevasutused reisijatele kolme kuni kuue kuu jooksul. Uurimise kestus võib olla erinev sõltuvalt juhtumi keerukusest ja vedaja koostöö tasemest. Pange tähele, et riiklikel täitevasutustel võib olla praegu tavapärasest rohkem tööd.

15. Otsin pileti veebipõhise vahendaja kaudu. Kas vedaja või vahendaja peab mulle raha tagasi maksma või vautšerit pakkuma?

ELi reisijate õigusi käsitlevate määruste kohaselt peab lendu teostav vedaja täitma oma kohustusi reisija suhtes. Lennureisi puhul on see kas lennuettevõtja, kelle kaudu reisija on lennu broneerinud (st kellega ta on sõlminud veolepingu), või muu vedaja, kes teostab lendu selle lennuettevõtja nimel, kellega reisija on sõlminud lepingu.

ELi reisijate õigusi käsitlevates määrustes ei käsitleta vahendajaid ega muid üksusi, kelle kaudu reisija võib pileti osta. Seetõttu tuleb küsimus, kuidas reisija saab nõuda selliselt vahendajalt oma õigusi, lahendada vahendaja tingimusi analüüsides. Kuna kõnealused vahendajad, agendid, broneerimisplatvormid, piletimüüjad jne on väga erinevad, ei saa üldist vastust anda.