



EUROPOS KOMISIJA

KLAUSIMAI IR ATSAKYMAI

KELEIVIŲ TEISĖS IR KELIONĖS PASLAUGŲ PAKETAI

2020 m. gegužės mėn. 26 d.

1. Kokios mano kaip keleivio / keliautojo teisės, kai dėl koronaviruso pandemijos atšaukiamos transporto paslaugos arba kelionės paslaugų paketai?

[ES keleivių teisių reglamentuose](#) numatytos keleivių teisės, kai atšaukiamos įvairių rūšių transporto paslaugos. Jei vežėjas atšaukia reisą, keleiviai gali rinktis gauti kompensaciją arba vykti kitu maršrutu. Kadangi dabartinėmis aplinkybėmis vykti kitu maršrutu nelabai įmanoma, iš esmės lieka rinktis iš įvairių galimų kompensacijos formų.

Visa už bilietą sumokėta suma turi būti gražinta: už oro, jūrų ir vidaus vandens transporto paslaugas – per 7 dienas nuo keleivio prašymo gavimo, už miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto paslaugas – per 14 dienų nuo pasiūlymo pateikimo arba prašymo gavimo, o už geležinkelių transporto paslaugas – per 1 mėnesį nuo keleivio prašymo gavimo.

[Kelionės paslaugų paketų direktyvoje](#) numatytos keliautojo teisės, kai jis arba organizatorius atšaukia sutartį dėl kelionės paslaugų paketo. Jei keliautojo kelionės paslaugų paketas buvo atšauktas, jis turi teisę susigrąžinti visą už kelionės paslaugų paketą sumokėtą sumą. Į paketą įtrauktų kelionės paslaugų organizatorius privalo gražinti pinigus per 14 dienų nuo sutarties nutraukimo.

Pagal keleivių teisių reglamentus ir Kelionės paslaugų paketų direktyvą išlaidos gali būti atlyginamos pinigais arba čekiu. Tačiau kompensacija čekiu galima tik tuo atveju, jei keleivis arba keliautojas sutinka.

2020 m. kovo mėn. [savo interneto svetainėje „Atsakas į koronaviruso grėsmę“](#) Komisija paskelbė [ES keleivių teisių reglamentų aiškinamąsias gaires dėl kintančios epideminės COVID-19 situacijos](#) ir [patariamąsias gaires dėl ES kelionės paslaugų paketų COVID-19 aplinkybėmis](#).

Keleivių ir keliautojų teisė gauti kompensaciją pinigais taip pat patvirtinta [2020 m. gegužės 13 d. Komisijos rekomendacijoje dėl čekių, kurie keleiviams ir keliautojams siūlomi kaip alternatyvi kompensacija už kelionės paslaugų paketus ir transporto paslaugas, atšauktus dėl COVID-19 pandemijos](#).

2. Esu keleivis – ką galiu daryti, jei man siūlo tik čekį, o ne kompensaciją?

Galite prašyti gražinti pinigus. Tačiau vežėjai ir organizatoriai susiduria su likvidumo problemomis, todėl apsvarstykite galimybę pasirinkti čekį, jei sąlygos yra patrauklios (apsauga nuo nemokumo, kompensacija po tam tikro laikotarpio arba kiti privalumai).

Jei manote, kad jūsų teisės pažeistos, galite siekti žalos atlyginimo keliais būdais.

Daugiau informacijos apie vienetinį bilietą (pvz., į skrydį) galima rasti [čia](#)¹. Bendrą informaciją apie įvairias vartotojų ginčų sprendimo formas rasite [čia](#).

Keleiviams ir keliautojams, norintiems išspręsti ginčą su kitoje ES šalyje įsisteigusiu vežėju ar organizatoriumi, taip pat gali padėti ir patarti [Europos vartotojų centrai](#).

3. Kokie čekio privalumai?

Čekiai gali būti tinkama alternatyvi kompensacija už kelionių paslaugų paketus ir transporto paslaugas, atšauktus dėl COVID-19 pandemijos. [Komisijos rekomendacijoje dėl Čekių](#) išdėstyti pagrindiniai aspektai, kuriais siekiama užtikrinti, kad čekių, jei jie siūlomi vietoj kompensacijos, sąlygos būtų sąžiningos vartotojams.

Čekiai turėtų būti:

- **su apsauga nuo nemokumo** – jei vežėjas arba organizatorius taptų nemokus, kol čekis dar nepanaudotas, keliautojui arba keleiviui pinigai turi būti gražinti naudojant vežėjo arba organizatoriaus apsaugos nemokumo atveju garantą. Apsaugos nuo nemokumo sistemą turi nacionaliniu lygmeniu sukurti viešojo arba privačiojo sektoriaus subjektai (pavyzdžiui, fondas arba draudikas);
- **kompensuojami, jei jie nėra panaudojami** – keleiviams ir keliautojams turėtų būti suteikta teisė ne vėliau kaip per 12 mėnesių nuo atitinkamo čekio išdavimo ir bet kada vėliau paprašyti piniginės kompensacijos atsižvelgiant į taikomas teises nuostatas dėl apribojimų, susijusių su terminais. Pinigai už čekį (ar likusi jo vertės dalis) gražinami ne vėliau kaip per 14 dienų nuo čekio galiojimo laikotarpio pabaigos, jei jis nebuvo panaudotas (ar panaudotas tik iš dalies).

Pavyzdys.

¹Oro transporto keleivių teisės https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_lt.htm#next-steps
Geležinkelių keleivių teisės https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_lt.htm#next-steps
Miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų keleivių teisės https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index_lt.htm#next-steps
Laivų keleivių teisės https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index_lt.htm#next-steps

- i) Čekis galioja 12 mėnesių, bet vežėjas ir (arba) organizatorius išlaidų nekompensuoja, jei nėra praėję 12 mėnesių: galiojimo ir grąžinimo laikotarpis sutampa.
- ii) 24 mėnesius galiojantis čekis: keleiviai ir (arba) keliautojai gali prašyti kompensacijos jau po 12 mėnesių. Jei keleiviai ir (arba) keliautojai neprašo kompensacijos ir čekio nepanaudoja, čekyje nurodyta suma turėtų būti grąžinama automatiškai, pasibaigus jo 24 mėnesių galiojimo laikotarpiui.

Rekomendacijoje dėl čekių taip pat išvardyti kiti pagrindiniai lankstumo aspektai, pavyzdžiui:

- **įvairios paslaugos**, kurioms čekiai gali būti naudojami;
- galimybė panaudoti čekius užsakymams kitose tai pačiai įmonių grupei priklausančiose įmonėse;
- **galimybė perleisti** čekius kitam keleiviui ir (arba) keliautojui be papildomų išlaidų;
- garantija, kad čekio pakaks tai pačiai kelionei, kuri buvo atšaukta, nupirkti, neatsižvelgiant į galimą kainos padidinimą.

Svarbu. Čekiuose turėtų būti nurodytas jų galiojimo laikotarpis ir visos su jais susijusios teisės. Jie turėtų būti išduodami patvariojoje laikmenoje, pavyzdžiui, e. paštu arba popieriuje.

4. Kodėl kaip keleivis arba keliautojas vietoj kompensavimo galimybės turėčiau savanoriškai pasirinkti čekį?

Čekiai gali būti tinkama alternatyva kompensacijai už kelionės paslaugų paketą ir transporto paslaugas, kurie buvo atšaukti dėl koronaviruso pandemijos, jei jie yra apsaugoti nuo emitento nemokumo, kompensuojami ir pasižymi kitomis lanksčiomis savybėmis (žr. 3 klausimą).

Atkreipkite dėmesį į tai, kad, vežėjams arba organizatoriams tapus nemokiems, kyla pavojus, jog daugelis keliautojų ir keleivių iš viso negaus jokios kompensacijos, nes jų ieškiniai vežėjams arba organizatoriams nėra apsaugoti. Taigi, užtikrintieji čekiai galiausiai galėtų padėti geriau apsaugoti keleivių ir keliautojų interesus ir kartu sumažinti vežėjų ir organizatorių likvidumo problemas.

5. Kokia yra Komisijos rekomendacijos vertė, koks jos poveikis galiojantiems ES teisės aktams?

Visų pirma rekomendacijoje primenamos taikytinuose ES teisės aktuose nustatytos taisyklės. Be to, rekomendacijoje pripažįstama, kad, dėl koronaviruso pandemijos atšaukus daugybę reisų, transporto ir kelionių sektoriuose susidarė netvari grynųjų pinigų srautų ir pajamų padėtis. Todėl Komisija rekomenduoja, kaip visoje ES būtų galima padaryti čekius patrauklesne alternatyva kompensacijai pinigais, kad keleiviams ir keliautojams jie būtų priimtinesni. Tai padėtų sumažinti vežėjų ir organizatorių likvidumo problemas ir taip galiausiai būtų galima geriau apsaugoti keleivių ir keliautojų interesus. Tačiau reikėtų pabrėžti, kad Komisijos rekomendacija nėra privaloma.

6. Jau priėmiau čekį, nes nežinojau savo teisių. Ar vis tiek galiu prašyti gražinti pinigus?

Jei nežinojote savo teisių, nes vežėjas ir (arba) organizatorius nepasiūlė jums galimybės rinktis tarp kompensacijos ir čekio, tai prieštarauja ES keleivių teisių reglamentams arba Kelionės paslaugų paketų direktyvai. Tačiau ES teisės aktais nereglamentuojama, kokių veiksmų galite imtis, jei jau priėmėte čekį, nepaisant to, kad apie savo teises nebuvote tinkamai informuoti. Jūsų galimybę užginčyti savo čekio priėmimo faktą reglamentuoja nacionalinė sutarčių teisė.

Bet kuriuo atveju galite pateikti skundą atitinkamai nacionalinei institucijai, o ši gali kreiptis į vežėją ir (arba) organizatorių ir imtis tolesnių veiksmų (žr. 2 klausimą).

7. Atšaukus skrydį iš vežėjo ką tik gavau čekį. Ar galiu jį naudoti skrydžiui į kitą paskirties vietą?

Komisija rekomenduoja, kad savanoriški čekiai taip pat suteiktų keleiviams pakankamai lankstumo dėl įvairių paslaugų, kurioms gali būti naudojami čekiai. Taip pat žr. atsakymus į 3 klausimą.

8. Ar Komisijos rekomendacija dėl čekių taikoma ir tuo atveju, jei užsisakiau kruizą?

Taip, kruizams taikomi ES teisės aktai dėl kelionės paslaugų paketų.

9. Nebenoriu keliauti ir norėčiau nutraukti savo bilieto ir (arba) kelionės paslaugų paketo sutartį. Ar galiu gauti kompensaciją iš vežėjo ir (arba) organizatoriaus arba vietoj jos gauti kitas paslaugas?

ES keleivių teisių reglamentuose neaptariami atvejai, kai keleiviai negali keliauti arba nori atšaukti kelionę savo iniciatyva. Ar tokiais atvejais keleiviui bus išmokama kompensacija, priklausys nuo bilieto rūšies (t. y. ar jo sąlygose numatytas gražinimas, ar ne; ar numatyta galimybė užsakyti kitą bilietą ir t. t.), kaip nurodyta vežėjo sąlygose.

Svarbu pažymėti, kad keleiviams, kurie dėl koronaviruso pandemijos nenori (arba neturi leidimo) keliauti, įvairios oro transporto bendrovės siūlo čekius. Keleiviai gali šiuos čekius per vežėjo nustatytą laikotarpį panaudoti kitai kelionei, kurią vykdo tas pats vežėjas.

Kelionės paslaugų paketų direktyvoje nustatyta, kad keliautojai turi teisę nutraukti kelionės paslaugų paketo sutartį iki kelionės pagal tokį paketą pradžios nemokėdami jokio sutarties nutraukimo mokesčio, jeigu kelionės tikslo vietoje ar visiškai greta atsiranda neišvengiamų ir nepaprastų aplinkybių, darančių didelį poveikį kelionės pagal tą paketą vykdymui arba keleivių nuvežimui į kelionės tikslo vietą. Daugiau informacijos

pateikiama [patariamąsiose gairėse dėl ES kelionės paslaugų paketų COVID-19 aplinkybėmis](#).

Jei pirmiau nurodytos sąlygos netenkinamos (t. y. kelionės tikslo vietoje ar visiškai greta nėra jokių neišvengiamų ir nepaprastų aplinkybių, darančių didelį poveikį kelionės pagal tą paketą vykdymui arba keleivių nuvežimui į kelionės tikslo vietą), keliautojai vis tiek turi teisę nutraukti kelionės paslaugų paketo sutartį prieš išvykdami, tačiau turės sumokėti sutarties nutraukimo mokestį. Tam tikromis sąlygomis keliautojai taip pat gali perleisti savo kelionės paslaugų paketo sutartį kitam keliautojui, sumokėdami su perleidimu susijusias išlaidas. Geriausia būtų susisiekti su kelionių agentūra arba organizatoriumi.

10. Negaliu susisiekti su vežėju: visos telefono linijos yra užimtos, o į mano e. laiškus neatsakoma. Ką daryti?

Atsižvelgiant į sudėtingą padėtį, su kuria susiduria vežėjai, gali prireikti šiek tiek daugiau laiko visų keleivių poreikiams patenkinti. Kai kurie vežėjai dabar diegia naujas internetines sistemas, kad padėtų keleiviams.

Vis dėlto patartume keleiviams bandyti įvairius susisiekimą su vežėjais būdus (skambinti, kreiptis e. paštu arba per socialinius tinklus).

Keleiviai taip pat gali kreiptis patarimo į vietinį Europos vartotojų centrą arba naudotis įvairiomis priemonėmis, nurodytomis atsakyme į 2 klausimą.

11. Nepatenkintas vežėjo man pateiktu atsakymu, aš padaviau skundą nacionalinei vykdymo užtikrinimo įstaigai. Praėjo dvi savaitės, tačiau atsakymo dar negavau. Ką daryti?

ES keleivių teisių reglamentų vykdymą nacionaliniu lygmeniu užtikrina nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga (NVUI), kuri stebi, kaip vežėjai taiko reglamentą, ir užtikrina jo vykdymą.

Nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga turėtų jums pateikti teisiškai neįpareigojančią nuomonę dėl tolesnių veiksmų.

Paprastai keleiviai gali tikėtis atsakymo iš NVUI per 3–6 mėnesius. Tyrimo trukmė gali skirtis priklausomai nuo atvejo sudėtingumo ir vežėjo bendradarbiavimo lygio. Atkreipkite dėmesį į tai, kad dabartiniu laikotarpiu NVUI gali būti labiau užsiėmusios nei įprasta.

12. Bilietą internetu nusipirkau per tarpininką. Kas turi man gražinti sumokėtus pinigus arba pasiūlyti čekį: vežėjas ar tarpininkas?

Pagal ES keleivių teisių reglamentus savo įsipareigojimus keleiviui turi vykdyti kelionę vykdančias vežėjas. Jei keliaujama oro transportu, tai yra oro vežėjas, iš kurio keleivis yra įsigijęs bilietą (t. y. su kuriuo jis sudarė vežimo sutartį), arba kitas vežėjas, vykdančias skrydį vežėjo, su kuriuo keleivis yra sudaręs sutartį, vardu.

ES keleivių teisių reglamentuose nereglamentuojami nei tarpininkai, nei kitos įstaigos, per kuriuos keleivis galėjo nusipirkti bilietą. Todėl klausimas, kaip keleivis gali reikalauti savo teisių iš tokio tarpininko, turi būti sprendžiamas atsižvelgiant į tarpininko sąlygas. Šių tarpininkų, agentų, rezervavimo platformų, bilietų brokerių ir kitų subjektų yra daug ir įvairių, todėl bendro atsakymo nėra.