



EIROPAS KOMISIJA

JAUTĀJUMI UN ATBILDES

PASAŽIERU TIESĪBAS UN KOMPLEKSIE CEĻOJUMI

2020. gada 26. maijs

1. Kādas ir manas pasažiera/ceļotāja tiesības, ja koronavīrusa pandēmijas dēļ atcelts transporta pakalpojums / kompleksais ceļojums?

[ES pasažieru tiesību regulās](#) ir noteikts, kādas tiesības ir dažādu veidu transporta pasažieriem, ja tiek atcelts reiss. Ja reisu atceļ pārvadātājs, tam jāpiedāvā pasažieriem atlīdzinājums vai maršruta maiņa. Tā kā pašreizējos apstākļos maršruta maiņa tikpat kā nav izmantojama, faktiski atliek izvēlēties kādu no vairākiem iespējamajiem atlīdzinājumiem.

Gaisa, jūras un iekšzemes ūdensceļu transporta gadījumā pilna biļetes cena jāatlīdzina 7 dienu laikā pēc pasažiera pieprasījuma, autobusu transporta gadījumā — 14 dienu laikā pēc piedāvājuma izteikšanas vai pieprasījuma saņemšanas un dzelzceļa transporta gadījumā — 1 mēneša laikā pēc pieprasījuma iesniegšanas.

[Komplekso ceļojumu direktīva](#) nosaka ceļotāju tiesības gadījumiem, kad ceļotājs vai organizētājs lauž kompleksā ceļojuma līgumu. Atceltā kompleksā pakalpojuma izmantotājam ir tiesības uz visu par komplekso ceļojumu izdarīto maksājumu pilnīgu atmaksu. Kompleksā pakalpojuma organizatoram atlīdzinājums jāizmaksā 14 dienu laikā pēc līguma izbeigšanas.

Pasažieru tiesību regulas un Komplekso ceļojumu direktīva ļauj atlīdzināt naudā vai ar t. s. "vaučeru" (talonu). Tomēr atlīdzināt ar vaučeru var tikai ar pasažiera vai ceļotāja piekrišanu.

2020. gada martā [koronavīrusa apkarošanai](#) veltītajā vietnē Komisija publicēja [Skaidrojošas vadlīnijas par ES pasažieru tiesību regulējumu saistībā ar Covid-19 izraisīto mainīgo situāciju](#) un [konsultatīvus norādījumus par ES regulējumu attiecībā uz kompleksajiem ceļojumiem saistībā ar Covid-19](#).

Pasažieru un ceļotāju tiesības uz atlīdzinājumu naudā ir apstiprinātas arī [Komisijas 2020. gada 13. maija Ieteikumā par vaučeriem, ko pasažieriem un ceļotājiem piedāvā kā alternatīvu atlīdzinājumam par atceltiem kompleksajiem ceļojumiem un transporta pakalpojumiem saistībā ar Covid-19 pandēmiju](#).

2. Kā man, patērētājam, rīkoties, ja man nepiedāvā atmaksu, bet tikai vaučeru?

Jūs varat pieprasīt atmaksu. Tomēr, tā kā pārvadātājiem un organizētājiem ir grūtības ar naudu, jūs varat pieņemt vaučeru, ja noteikumi ir pievilcīgi (aizsardzība maksātspējas gadījumā, pēc noteikta laika atlīdzināms naudā, citi labumi).

Ja uzskatāt, ka nav ievērotas jūsu tiesības, ir vairāki veidi, kā pieprasīt kompensāciju.

Ja jums ir atsevišķa biļete (piemēram, lidojumam), sīkāku informāciju varat atrast [te](#).¹ Sk. arī vispārīgu informāciju par patērētāju strīdu izšķiršanas veidiem [te](#).

Arī [Eiropas patērētāju centri](#) var palīdzēt un dot padomu pasažieriem un ceļotājiem, kuri vēlas atrisināt strīdu ar pārvadātāju vai organizētāju, kas darbojas citā ES valstī.

3. Kas vaučeram ir jānodrošina?

Vaučers var būt praktiska alternatīva atlīdzinājumam par koronavīrusa pandēmijas dēļ atceltiem kompleksajiem ceļojumiem un transporta pakalpojumiem. [Komisijas ieteikumā par vaučeriem](#) ir izklāstītas vaučera galvenās īpašības, kas nodrošina taisnīgumu pret patērētāju gadījumā, kad to piedāvā atlīdzinājuma vietā.

Vaučera īpašības:

- **aizsardzība pret izdevēja maksātspēju** – ja laikā, kad vaučers vēl nav izmantots, pārvadātājs vai organizētājs zaudē maksātspēju, ceļotājam vai pasažierim ir tiesības uz atlīdzinājumu no pārvadātāja/organizētāja maksātspējas aizsardzības garantētāja. Aizsardzības sistēma maksātspējas gadījumiem veidojama valsts līmenī, valsts vai privātajā sektorā (tas var būt fonds vai apdrošinātājs);
- **atmaksa neizlietošanas gadījumā** – pasažieriem un ceļotājiem jābūt tiesīgiem pieprasīt atlīdzinājumu naudā ne vēlāk kā 12 mēnešus pēc attiecīgā vaučera izdošanas un jebkurā vēlākā brīdī, ievērojot tiesību normas par ierobežojumiem laikā. Vaučeram (vai summas atlikumam), ja tas nav izmantots (vai ir izmantots daļēji), jābūt automātiski atmaksājamam ne vēlāk kā 14 dienas pēc derīguma termiņa beigām.

Piemēri.

¹ Aviopasažieru tiesības: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_en.htm#next-steps
Dzelzceļa pasažieru tiesības: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_en.htm#next-steps
Autobusu pasažieru tiesības: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index_en.htm#next-steps
Kuģu pasažieru tiesības: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index_en.htm#next-steps

- i) Vaučers ir derīgs 12 mēnešus un pārvadātājs/organizētājs nepieļauj agrāku atmaksu – derīguma un atmaksas laiks sakrīt.
- ii) Vaučers ir derīgs 24 mēnešus – pasažieri/ceļotāji var pieprasīt atmaksu jau pēc 12 mēnešiem. Ja pasažieris/ceļotājs atlīdzinājumu nepieprasa un vaučeru neizlieto, pēc 24 mēnešu derīguma termiņa vaučers jāatmaksā automātiski.

Ieteikumā aprakstītas arī citas galvenās īpašības, kas vaučeru sistēmu dara elastīgu, piemēram:

- to **pakalpojumu klāsts**, kuriem var izmantot vaučerus;
- iespēja vaučeru izmantot rezervācijai citā tā paša koncerna uzņēmumā;
- vaučers ir bez papildmaksas **pārvedams** citam pasažierim/ceļotājam;
- garantija, ka ar vaučeru pietiks analogiska ceļojuma iegādei neatkarīgi no varbūtēja maksas paaugstinājuma.

Svarīgi! Vaučērā jābūt norādītam derīguma termiņam un visām ar vaučeru dotajām tiesībām. Tam jābūt pieejamam pastāvīgā informācijas nesējā, piemēram, e-pastā vai uz papīra.

4. Kāpēc man – pasažierim vai ceļotājam – izvēlēties vaučeru, nevis atmaksāšanu?

Ja vaučeri ir aizsargāti pret izdevēja maksātnespēju, atmaksājami, un tiem piemīt dažas citas elastīgas iezīmes, tie var būt noderīga alternatīva kompensācijai par koronavīrusa pandēmijas dēļ atceltiem kompleksajiem ceļojumiem un transporta pakalpojumiem (sk. 3. jautājumu).

Jāievēro, ka tad, ja pārvadātāji vai organizētāji kļūtu maksātnespējīgi, daudzi ceļotāji un pasažieri nesaņemtu itin nekādu atlīdzinājumu, jo viņu prasības pret pārvadātājiem vai organizētājiem nebūtu aizsargātas. Tātad nodrošināti vaučeri beigu beigās var pasažieru un ceļotāju intereses aizsargāt pat labāk, palīdzot arī mazināt pārvadātāju un organizētāju naudas problēmas.

5. Kāda ir Komisijas ieteikuma vērtība, un kā tas ietekmē spēkā esošās ES tiesību normas?

Pirmkārt, ieteikumā ir atgādinātas piemērojamo ES tiesību aktu normas. Tajā pašā laikā ieteikumā atzīts, ka koronavīrusa pandēmijas izraisīto daudzo atcēlumu dēļ transporta un ceļojumu nozare ir situācijā, kuru raksturo neilgtspējīga naudas plūsma un ieņēmumi. Tāpēc Komisija iesaka, kādos veidos vaučerus visā ES varētu padarīt pievilcīgākus, lai aizvien vairāk pasažieru un ceļotāju to pieņemtu kā alternatīvu atlīdzinājumam naudā. Tas palīdzētu mazināt pārvadātāju un organizētāju naudas problēmas un galu galā varētu uzlabot pasažieru un ceļotāju interešu aizsardzību. Tomēr jāuzsver, ka Komisijas ieteikums nav juridiski saistošs.

6. Vaučeru jau pieņēmu, nezinot savas tiesības – vai vēl varu prasīt atpakaļ naudu?

Ja savas tiesības neapzinājāties tāpēc, ka pārvadātājs/organizētājs jums nepiedāvāja izvēli starp atlīdzināšanu un vaučeru, tas ir pretrunā ES pasažieru tiesību regulām vai Komplekso ceļojumu direktīvai. Tomēr ES tiesību akti nereglamentē, ko iesākt, ja vaučers jau pieņemts, bet jums nav sniegta pienācīga informācija par jūsu tiesībām. Vai varat, piemēram, savu piekrišanu apstrīdēt – tas ir jūsu valstī pastāvošo līgumtiesību jautājums.

Katrā gadījumā var iesniegt sūdzību attiecīgajai valsts iestādei, kura tad var vērsties pie pārvadātāja/organizētāja un sekot izskatīšanas gaitai (sk. 2. jautājumu).

7. Nupat pēc reisa atcelšanas no pārvadātāja saņēmu vaučeru. Vai to var izmantot reisā uz citu galamērķi?

Komisija iesaka, ka brīvprātīgi pieņemtajiem vaučeriem būtu jānodrošina pasažieriem pietiekama elastība vaučeru izmantošanā visā vaučeru aptverto pakalpojumu klāstā. Sk. arī atbildes uz 3. jautājumu.

8. Vai Komisijas ieteikums par vaučeriem piemērojams arī tad, ja rezervēts kruīzs?

Jā, ES tiesību akti par kompleksajiem ceļojumiem attiecas arī uz kruīziem.

9. Es vairs nevēlos nekur braukt un gribu anulēt biļeti / kompleksā ceļojuma līgumu. Vai var saņemt atlīdzinājumu no pārvadātāja/organizētāja vai pakalpojumu mainīt?

ES pasažieru tiesību regulas nerisina situācijas, kad pasažieri nevar doties ceļā vai vēlas braucienu atcelt pēc savas iniciatīvas. Tādos gadījumos atlīdzināšana vai neatlīdzināšana pasažierim ir atkarīga no pārvadātāja noteikumos aprakstītā biļetes veida (atmaksājama vai ne, iespēja pārrezervēt utt.).

Ir svarīgi piebilst, ka vairākas aviosabiedrības piedāvā vaučerus pasažieriem, kuri koronavīrusa pandēmijas dēļ vairs nevēlas (vai nedrīkst) ceļot. Šos vaučerus pasažieri pārvadātāja noteiktajā laikā var izmantot citiem tā paša pārvadātāja reisiem.

Komplekso ceļojumu direktīva nosaka, ka ceļotājam ir tiesības kompleksā ceļojuma līgumu izbeigt pirms kompleksā pakalpojuma sākuma, nemaksājot nekādu izbeigšanas maksu, ja galamērķa vietā vai tās tiešā tuvumā ir izveidojušies nenovēršami un ārkārtēji apstākļi, kas būtiski ietekmē kompleksā pakalpojuma sniegšanu vai pasažieru pārvadāšanu uz galamērķi. Sīkāk sk. [konsultatīvajos norādījumos par ES regulējumu attiecībā uz kompleksajiem ceļojumiem saistībā ar Covid-19](#).

Ja uzskaitītie nosacījumi neizpildās (t. i., galamērķa vietā vai tās apkaimē nav nenovēršamu un ārkārtēju apstākļu, kas būtiski ietekmē kompleksā pakalpojuma sniegšanu vai pasažieru pārvadāšanu uz galamērķi), ceļotājiem paliek tiesības pirms izbraukšanas izbeigt kompleksā ceļojuma līgumu, taču tad ir izbeigšanas maksa.

Noteiktos apstākļos ceļotāji var kompleksā ceļojuma līgumu nodot citiem, sedzot nodošanas izmaksas. Vislabākais – sazināties ar ceļojumu aģentūru vai organizētāju.

10. Es nespēju sazināties ar pārvadātāju: visas tālruņa līnijas ir aizņemtas, uz manām e-vēstulēm neatbild. Ko lai daru?

Ņemot vērā sarežģīto situāciju, kādā ir pārvadātāji, visu pasažieru apkalpošana var prasīt vairāk laika. Daži pārvadātāji tagad ievieš jaunas tiešsaistes sistēmas pasažieru apkalpošanai.

Mēs ieteiktu pasažieriem izmantot dažādus līdzekļus saziņai ar pārvadātājiem (tālruni, e-pastu vai sabiedriskos medijus).

Pasažieri var vērsties arī vietējā Eiropas patērētāju aizsardzības centrā, lai saņemtu padomu vai izmantotu dažādus mehānismus, kas izskaidroti 2. jautājumā.

11. Pārvadātāja atbilde mani neapmierināja, tāpēc iesniedzu sūdzību valsts izpildiestādei. Iestāde vairākas nedēļas nav man atbildējusi. Kā rīkoties?

Valsts līmenī par ES pasažieru tiesību regulu izpildi gādā valsts izpildiestāde, kurai piekrist uzraudzīt, kā pārvadātāji regulas piemēro, un panākt to izpildi.

Valsts izpildiestādei jums jāsniedz juridiski nesaistošs atzinums par tālāko rīcību.

Parastos apstākļos valsts izpildiestādes atbildi pasažieri sagaida 3–6 mēnešu laikā. Izskatīšanas ilgums var atšķirties atkarā no lietas sarežģītības un pārvadātāja pretimnākšanas. Jāievēro, ka pašlaik valsts izpildiestādes var būt vairāk aizņemtas nekā parasti.

12. Es iegādājos biļeti tiešsaistē no starpnieka. Kuram – pārvadātājam vai starpniekam – ir man jāatlīdzina vai jāpiedāvā vaučers?

Saskaņā ar ES pasažieru tiesību regulām pienākumi pret pasažieri ir jāpilda apkalpojošajam pārvadātājam. Aviosatiksmē tas ir vai nu pārvadātājs, pie kura pasažieris ir rezervējis vietu (t. i., noslēdzis pārvadājuma līgumu), vai cits pārvadātājs, kurš izpilda reisu tā pārvadātāja uzdevumā, ar kuru pasažierim ir līgums.

ES pasažieru tiesību regulas neattiecas uz starpniekiem un citām personām, no kurām pasažieri var iegādāties biļetes. Tādēļ jautājums, kā pasažierim to, kas viņam pienākas, pieprasīt no tāda starpnieka, ir jāatrisina, ievērojot starpnieka noteikumus un nosacījumus. Nevar dot vienu vienīgu vispārīgu atbildi, jo starpnieki, aģenti, rezervēšanas platformas, biļešu tirgotāji u. c. ir daudzi un dažādi.