



IL-KUMMISSJONI EWROPEA

MISTOQSIJJIET U TWEĠIBIET

DRITTIJJIET TAL-PASSIĠĠIERI U PAKKETTI TAL-IVVJAĠĠAR

Lulju 2020
(aġġornament
tal-verżjoni ta'
Mejju 2020)

1. Bħala passiġġier/vjaġġatur, x'inhuma d-drittijiet tiegħi għas-servizzi tat-trasport jew għall-pakketti tal-ivvjaġġar ikkanċellati fil-kuntest tal-pandemija tal-coronavirus?

Ir-[Regolamenti tal-UE dwar id-drittijiet tal-passiġġieri](#) jipprevedu drittijiet għall-passiġġieri fil-każ ta' kanċellazzjoni ta' vjaġġi bil-mezzi differenti kollha tat-trasport. Fil-każ ta' kanċellazzjoni mit-trasportatur, il-passiġġieri jistgħu jagħzlu bejn rimborż jew riprogrammar tar-rotta. Peress li r-riprogrammar tar-rotta f'it li xejn jista' japplika fiċ-ċirkostanzi attwali, l-għażla aktar tikkonċerna l-forom differenti ta' rimborż possibbli.

Ir-rimborż tal-kost sħiħ tal-biljett huwa dovut sebat ijiem wara t-talba tal-passiġġier fil-każijiet tat-trasport bl-ajru, bil-baħar u fuq passaġġi tal-ilma interni, 14-il jum wara li tkun saret l-offerta jew tkun waslet it-talba fil-każ tat-trasport bix-xarabank u bil-kowċ u xahar wara t-talba tal-passiġġier fil-każ tat-trasport ferrovjarju.

Id-[Direttiva dwar il-Pakketti tal-Ivvjaġġar](#)¹ tipprevedi drittijiet għall-vjaġġaturi fil-każ ta' kanċellazzjoni tal-pakkett tal-ivvjaġġar mill-vjaġġatur jew mill-organizzatur. Il-vjaġġatur li jkun xtara pakkett li għie kkanċellat huwa intitolat għal rimborż sħiħ ta' kull pagament li jkun sar għall-pakkett tal-ivvjaġġar. L-organizzatur tal-pakkett irid jagħti r-rimborż fi żmien 14-il jum wara t-terminazzjoni tal-kuntratt.

Skont ir-Regolament dwar id-drittijiet tal-passiġġieri u d-Direttiva dwar il-Pakketti tal-Ivvjaġġar, ir-rimborż jista' jsir fi flus jew permezz ta' voucher. Madankollu, ir-rimborż permezz ta' voucher jista' jsir biss jekk jaqbel il-passiġġier jew il-vjaġġatur.

F'Marzu 2020, il-Kummissjoni adottat [Linji Gwida Interpretattivi rigward ir-Regolamenti tal-UE dwar id-drittijiet tal-passiġġieri fil-kuntest tas-sitwazzjoni li qed tiżviluppa tal-Covid-19](#) u ppubblikat [gwida konsultattiva dwar ir-regoli tal-UE dwar il-pakketti tal-](#)

¹ Għal aktar informazzjoni dwar id-Direttiva dwar il-Pakketti tal-Ivvjaġġar b'mod ġenerali ara: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/holidays/package-travel/index_mt.htm

[ivvjaġġar fil-kuntest tal-COVID-19](#) fuq il-[paġna Rispons għall-Coronavirus tas-sit web tal-Kummissjoni](#).

Id-dritt tal-passiġġieri u tal-vjaġġaturi li jiksbu rimborż fi flus ġie kkonfermat ukoll mir-[Rakkomandazzjoni tal-Kummissjoni tat-13 ta' Mejju 2020 dwar vouchers offruti lill-passiġġieri u lill-vjaġġaturi bħala alternattiva għar-rimborż ta' pakketti tal-ivvjaġġar u servizzi tat-trasport ikkanċellati fil-kuntest tal-pandemija tal-COVID-19](#).

2. Bħala konsumatur, x'nista' nagħmel jekk ma joffrulix rimborż, iżda joffruli biss voucher?

Tista' titlob rimborż. Madankollu, minħabba l-problemi ta' likwidità tat-trasportaturi u tal-organizzaturi, tista' tikkunsidra li taċċetta voucher jekk il-kundizzjonijiet ikunu attraenti (eż. protezzjoni mill-insolvenza, rimborżabbli wara ċertu perjodu ta' żmien u karatteristiki oħra).

Jekk taħseb li drittijietek ma ġewx rispettati, hemm diversi modi kif tfittex rimedju.

Fil-każ ta' biljett awtonomu (eż. għal titjira), tista' ssib aktar informazzjoni [hawnhekk²](#). Ara wkoll l-informazzjoni ġenerali dwar id-diversi forom ta' soluzzjoni ta' tilwim għall-konsumaturi [hawnhekk](#).

Iċ-[Ċentri Ewropej tal-Konsumaturi](#) jistgħu wkoll jgħinu u jagħtu pariri lill-passiġġieri u lill-vjaġġaturi li jkunu jridu jsolvu tilwima ma' trasportatur jew organizzatur ibbażat f'pajjiż ieħor tal-UE.

Inkella, tista' tasserixxi d-drittijiet tiegħek permezz tal-awtoritajiet nazzjonali tal-infurzar (ara l-listi ta' kuntatt [hawnhekk](#) għad-drittijiet tal-passiġġieri u għad-Direttiva dwar il-pakketti tal-ivvjaġġar [hawnhekk](#)) jew, bħala l-aħħar soluzzjoni, quddiem il-qrati nazzjonali.

Jekk jogħġbok innota li l-Kummissjoni Ewropea ma għandhiex setgħat ta' infurzar diretti kontra l-operaturi individwali fil-qasam tad-drittijiet tal-passiġġieri u tal-pakketti tal-ivvjaġġar.

² Id-drittijiet tal-passiġġieri li jivvjaġġaw bl-ajru: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_mt.htm#next-steps

Id-drittijiet tal-passiġġieri li jivvjaġġaw bil-ferrovija: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_mt.htm#next-steps

Id-drittijiet tal-passiġġieri li jivvjaġġaw bix-xarabank u bil-kowċ: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index_mt.htm#next-steps

Id-drittijiet tal-passiġġieri li jivvjaġġaw bil-vapur: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index_mt.htm#next-steps

3. Xi Stati Membri adottaw regoli li jobbligawni naċċetta voucher u/jew il-posponiment tar-rimborż. X'nista' nagħmel?

Fil-kuntest tal-COVID-19, xi Stati Membri adottaw regoli temporanji li jidderogaw mid-Direttiva dwar il-Pakketti tal-Ivvjaġġar jew mir-Regolamenti dwar id-drittijiet tal-passiġġieri. Fit-2 ta' Lulju 2020, il-Kummissjoni Ewropea fethet proċedimenti ta' ksur kontra 10 Stati Membri li għandhom tali leġislazzjonijiet temporanji, ara https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/mt/inf_20_1212 (fit-taqsima 4. Il-Mobbiltà u t-Trasport: *Il-Kummissjoni tiftaħ proċedimenti ta' ksur kontra l-Greċja u l-Italja talli naqsu milli jikkonformaw mar-regoli tal-UE li jipproteġu d-drittijiet tal-passiġġieri*; u fit-taqsima 5. Il-Ġustizzja: *Il-Kummissjoni tappella lil għaxar Stati Membri biex jikkonformaw mal-liġi tal-UE dwar il-protezzjoni tad-drittijiet tal-konsumaturi u tal-vjaġġaturi*).

L-għan ta' dawn il-proċedimenti ta' ksur huwa li jiġi żgurat li l-leġislazzjoni nazzjonali terġa' tikkonforma mal-liġi tal-UE. Għalhekk, il-Kummissjoni ma fethitx proċedimenti ta' ksur kontra l-Istati Membri fejn id-derogi temporanji mid-Direttiva dwar il-Pakketti tal-Ivvjaġġar skadew jew ġew emendati fiż-żmien tad-deċiżjoni tal-Kummissjoni dwar il-ksur.

Biex titlob għad-drittijiet tiegħek u tikseb rimedju, jekk jogħġbok ara l-mistoqsija 2 hawn fuq. Meta tasserixxi d-drittijiet tiegħek quddiem qorti nazzjonali, għandek tinvoka inkompatibbiltà possibbli tal-liġi nazzjonali mal-liġi tal-Unjoni u għalhekk in-nuqqas ta' applikabbiltà tar-regoli nazzjonali. Fl-aħħar nett, huwa wkoll prinċipju tal-liġi tal-UE li l-Istati Membri huma obbligati li jagħmlu tajjeb għat-telf u għall-ħsara kkawżati lill-individwi minn ksur tal-liġi tal-UE li jistgħu jkunu responsabbli għalih (responsabbiltà tal-Istat).

4. X'għandu joffri voucher?

Il-vouchers jistgħu jkunu alternattiva vijabbli għar-rimborż tal-pakketti tal-ivvjaġġar u tas-servizzi tat-trasport ikkanċellati fil-kuntest tal-pandemija tal-coronavirus. [Ir-Rakkomandazzjoni tal-Kummissjoni dwar il-vouchers](#) tistabbilixxi karatteristiki ewlenin biex jiġi żgurat li l-vouchers ikunu ġusti għall-konsumaturi jekk jiġu offruti minflok ir-rimborż.

Il-vouchers għandhom ikunu:

- **koperti minn protezzjoni mill-insolvenza** - fil-każ li t-trasportatur jew l-organizzatur isiru insolventi u l-voucher ikun għadu ma ntużax, il-vjaġġatur jew il-passiġġier irid jiġi rimborżat mill-garanti tal-protezzjoni mill-insolvenza tat-trasportatur/tal-organizzatur. Is-sistema ta' protezzjoni mill-insolvenza għandha tiġi stabbilita fil-livell nazzjonali, mis-settur pubbliku jew mis-settur privat (pereżempju, tista' tkun fond jew assigurat).
- **rimborżabbli jekk ma jintużawx**: il-passiġġieri u l-vjaġġaturi għandu jkollhom id-dritt li jitolbu rimborż fi flus sa mhux aktar tard minn 12-il xahar wara l-ħruġ tal-voucher ikkonċernat u fi kwalunkwe mument wara dan, soġġett għad-dispożizzjonijiet legali applikabbli dwar il-limitu ta' żmien. Il-vouchers (jew l-

ammont li jifdal) għandhom jiġu rimborżati awtomatikament l-aktar tard 14-il jum wara t-tmiem tal-perjodu ta' validità tal-voucher, fil-każ li ma jkunx intuża (jew ikun intuża parzjalment biss).

Pereżempju:

- i) Voucher b'validità ta' 12-il xahar u t-trasportatur/l-organizzatur ma jippermettux rimborż qabel 12-il xahar: il-perjodu ta' validità u l-perjodu ta' possibbiltà ta' rimborż jikkoincidu.
- ii) Voucher b'validità ta' 24 xahar: il-passiġġieri/il-vjaġġaturi jistgħu jitolbu rimborż diġà wara 12-il xahar. Jekk il-passiġġieri/il-vjaġġaturi ma jitolbux ir-rimborż u ma jużawx il-voucher, il-voucher għandu jiġi rimborżat awtomatikament fi tmiem il-perjodu ta' validità tal-voucher ta' 24 xahar.

Ir-Rakkomandazzjoni dwar il-vouchers tistabbilixxi wkoll karatteristiki ewlenin oħra li jintroduċu flessibbiltà dwar, pereżempju:

- **il-firxa ta' servizzi** li għalihom jistgħu jintużaw il-vouchers;
- il-possibbiltà li l-voucher jintuża għal prenotazzjonijiet ma' entitajiet oħra li jiffurmaw parti mill-istess grupp ta' kumpaniji;
- **it-trasferibbiltà** tal-vouchers lil passiġġier/vjaġġatur ieħor mingħajr ħlas addizzjonali;
- garanzija li l-voucher ikun biżżejjed biex jinxtara l-istess vjaġġ li jkun ġie kkanċellat, irrISPETTIVAMENT minn kwalunkwe żieda possibbli fit-tariffa.

Importanti: Il-vouchers għandhom jindikaw il-perjodu ta' validità tagħhom u jispeċifikaw id-drittijiet kollha marbuta magħhom. Għandhom ikunu disponibbli fuq mezz li jservi għal żmien twil, pereżempju permezz ta' email jew karta.

5. Bhala passiġġier jew vjaġġatur, għaliex għandi nagħzel voucher volontarju minflok rimborż?

Il-vouchers jistgħu jkunu alternattiva vijabbli għar-rimborż tal-pakketti tal-ivvjaġġar u tas-servizzi tat-trasport ikkanċellati fil-kuntest tal-pandemija tal-coronavirus, diment li jkunu protetti kontra l-insolvenza tal-emittent, li jkunu jistgħu jiġu rimborżati u jipprezentaw ċerti karatteristiki flessibbli oħra (ara l-Mistoqsija 4 hawn fuq).

Jekk jogħġbok innota li, jekk it-trasportaturi jew l-organizzaturi jsiru insolventi, hemm riskju li ħafna mill-vjaġġaturi u mill-passiġġieri ma jirċievu l-ebda rimborż, peress li l-pretensjonijiet tagħhom kontra it-trasportaturi jew l-organizzaturi ma jkunux protetti. Għalhekk, il-vouchers garantiti fl-aħħar mill-aħħar jistgħu jwasslu għal protezzjoni aħjar tal-interessi tal-passiġġieri u tal-vjaġġaturi, filwaqt li jgħinu wkoll itaffu l-problemi ta' likwidità tat-trasportaturi u tal-organizzaturi.

6. X'inhu l-valur ta' Rakkomandazzjoni tal-Kummissjoni u x'inhu l-impatt tagħha fir-rigward tal-legiżlazzjoni eżistenti tal-UE?

L-ewwel nett, ir-Rakkomandazzjoni tfakkar ir-regoli skont il-legiżlazzjoni applikabbli tal-UE. Fl-istess hin, ir-Rakkomandazzjoni tirrikonoxxi s-sitwazzjoni mhux sostenibbli tal-fluss ta' flus u tad-dhul għas-setturi tat-trasport u tal-ivvjaġġar, minħabba l-għadd kbir ta' kanċellazzjonijiet li rriżulta minħabba l-pandemija tal-coronavirus. Għalhekk il-Kummissjoni tirrakkomanda modi kif, fl-UE kollha, il-vouchers jistgħu jsiru aktar attraenti, bħala alternattiva għar-rimborż fi flus, sabiex ikunu aċċettati aktar mill-passiġġieri u mill-vjaġġaturi. Dan għandu jgħin biex jittaffew il-problemi ta' likwidità tat-trasportaturi u tal-organizzaturi u fl-aħħar mill-aħħar jista' jwassal għal protezzjoni aħjar tal-interessi tal-passiġġieri u tal-vjaġġaturi. Madankollu għandu jiġi enfasizzat li Rakkomandazzjoni tal-Kummissjoni mhijiex vinkolanti.

7. Digà aċċettajt voucher għax ma kontx naf id-drittijiet tiegħi. Xorta nista' nitlob il-flus lura?

Jekk ma kontx taf id-drittijiet tiegħek minħabba li t-trasportatur/l-organizzatur ma offrilekx l-għażla bejn rimborż u voucher, dan ma kienx konformi mar-Regolamenti tal-UE dwar id-drittijiet tal-passiġġieri jew mad-Direttiva dwar il-Pakketti tal-Ivvjaġġar. Madankollu, id-dritt tal-UE ma jirregolax dak li tista' tagħmel jekk kont digà aċċettajt voucher mingħajr ma kont infurmat sew dwar id-drittijiet tiegħek. Il-possibbiltà li tkun tista', pereżempju, tikkontesta l-aċċettazzjoni tiegħek taqa' taht id-dritt kuntrattwali nazzjonali.

Fi kwalunkwe każ, tista' tressaq ilment quddiem l-awtorità nazzjonali rilevanti, u din imbagħad tikkuntattja lit-trasportatur/lill-organizzaturi u tiegħu hsieb hi (ara l-Mistoqsija 2 hawn fuq).

8. Wara kanċellazzjoni ta' titjira rċevejt voucher minghand it-trasportatur. Nista' nuża l-voucher għal titjira lejn destinazzjoni differenti?

Il-Kummissjoni tirrakkomanda li l-vouchers volontarji għandhom jipprovdu biżżejjed flessibbiltà lill-passiġġieri fil-firxa ta' servizzi li għalihom jistgħu jintużaw il-vouchers. Jekk jogħġbok ara wkoll it-twegibiet għall-Mistoqsija 4.

9. Ir-Rakkomandazzjoni tal-Kummissjoni dwar il-vouchers tapplika wkoll jekk ibbukkjajt kruċiera?

Iva, il-kruċieri jaqgħu taht il-legiżlazzjoni tal-UE dwar il-pakketti tal-ivvjaġġar u d-drittijiet tal-passiġġieri li jivvjaġġaw bil-baħar u fuq passagi tal-ilma interni.

10. Bdilt il-ħsieb li nivvjaġġa u nixtieq nikkanċella l-biljett/il-kuntratt tal-pakkett tal-ivvjaġġar tiegħi. Nista' nikseb rimborż mit-trasportatur/mill-organizzatur jew inbidel is-servizz li għażilt?

Ir-Regolamenti tal-UE dwar id-drittijiet tal-passiġġieri ma jindirizzawx sitwazzjonijiet fejn il-passiġġieri ma jistgħux jivvjaġġaw jew ikunu jridu jikkancellaw vjaġġ fuq inizzjattiva tagħhom stess. Jekk passiġġier jiġix rimborżat jew le fit-tali każijiet jiddependi fuq it-tip ta' biljett (jiġifieri, jekk huwiex rimborżabbli jew le; il-possibbiltà li ssir prenotazzjoni mill-ġdid, eċċ.) kif speċifikat fit-termini u l-kundizzjonijiet tat-trasportatur.

Huwa importanti li wieħed jinnota li diversi linji tal-ajru qed joffru vouchers lill-passiġġieri li ma jridux jivvjaġġaw (jew li mhumiex awtorizzati li jivvjaġġaw) minħabba l-pandemija tal-coronavirus. Il-passiġġieri jistgħu jużaw dawn il-vouchers għal vjaġġ ieħor f'perjodu ta' żmien stabbilit mit-trasportatur, skont it-termini u l-kundizzjonijiet tat-trasportatur għal dawn il-vouchers.

Id-Direttiva dwar il-Pakketti tal-Ivvjaġġar tipprevedi li l-vjaġġaturi għandhom id-dritt li jittterminaw l-kuntratt tal-pakkett tal-ivvjaġġar qabel il-bidu tal-pakkett mingħajr ma jhallsu ebda tariffa ta' terminazzjoni fil-każ ta' ċirkostanzi inevitabbli u straordinarji li jseħhu fil-post tad-destinazzjoni jew fil-viċinanzi immedjati tiegħu u li jaffettwaw b'mod sinifikanti l-eżekuzzjoni tal-pakkett, jew li jaffettwaw b'mod sinifikanti t-trasport tal-passiġġieri lejn id-destinazzjoni. Għal aktar informazzjoni, ara [gwiða konsultattiva dwar ir-regoli tal-UE dwar il-pakketti tal-ivvjaġġar fil-kuntest tal-COVID-19](#).

Jekk il-kundizzjonijiet ta' hawn fuq ma jiġux issodisfati (jiġifieri jekk ma jkun hemm ebda ċirkostanzi inevitabbli u straordinarji fil-post tad-destinazzjoni jew fil-viċinanzi immedjati tiegħu li jaffettwaw b'mod sinifikanti l-eżekuzzjoni tal-pakkett, jew li jaffettwaw b'mod sinifikanti t-trasport tal-passiġġieri lejn id-destinazzjoni) il-vjaġġaturi xorta għandhom id-dritt li jittterminaw il-kuntratt tal-pakkett tal-ivvjaġġar qabel ma jtilqu, iżda jkollhom iħallsu tariffa ta' terminazzjoni. F'ċerti kundizzjonijiet, il-vjaġġaturi jistgħu wkoll jittrasferixxu l-kuntratt tal-pakkett tal-ivvjaġġar lil vjaġġatur ieħor, sogġett għal kostijiet li jirriżultaw mit-trasferiment. L-aħjar hu li tikkuntattja lill-aġenzija tal-ivvjaġġar jew l-organizzatur tiegħek.

11. Wasalt għaċ-check-in fil-ħin, iżda l-aċċess għat-titjira ġie rrifjutat mil-linja tal-ajru għal raġunijiet relatati mas-saħħa. X'drittijiet għandi?

Il-passiġġieri li ma jithallewx jitlegħu abbord mil-linja tal-ajru kontra l-volontà tagħhom, minkejja li jkun waslu fil-ħin għaċ-check-in, għandhom id-dritt għall-kumpens, id-dritt li jagħzlu bejn rimborż u riprogrammar tar-rotta, kif ukoll id-dritt għall-kura.

Madankollu, skont il-liġi tal-UE, il-passiġġieri ma jgawdux minn dawn id-drittijiet jekk l-imbark jiġi miċħud għal raġunijiet raġonevoli relatati mas-saħħa, mas-sikurezza jew mas-sigurtà, jew minħabba dokumentazzjoni tal-ivvjaġġar inadegwata. Jekk passiġġier jista' minkejja kollox igawdi minn parti jew mit-totalità tad-drittijiet imsemmija hawn

fuq, f'dan il-każ, jiddependi fuq it-tip ta' biljett kif speċifikat fit-termini u l-kundizzjonijiet tal-linja tal-ajru.

[Sentenza reċenti tal-Qorti tal-Ġustizzja tal-Unjoni Ewropea](#) ikkonfermat li jkun kuntrarju għall-objettiv tar-Regolament (KE) Nru 261/2004 dwar id-drittijiet tal-passiġġieri tal-ajru li t-trasportatur tal-ajru kkonċernat jingħata s-setgħa li jivvaluta u jiddeċiedi b'mod unilaterali u definittiv jekk l-imbark miċhud huwiex ġustifikat b'mod raġonevoli u, konsegwentement, li l-passiġġieri inkwistjoni jiċċaħħdu mill-protezzjoni li huma intitolata għaliha skont dak ir-Regolament.

Minn din id-deċiżjoni jirriżulta li l-linja tal-ajru trid tapplika livell suffiċjenti ta' diligenza meta tiddeċiedi jekk passiġġier għandux jiġi miċhud l-imbark. Sakemm ma jkunx hemm raġunijiet raġonevoli biex jiċċaħħad l-imbark, il-passiġġier dejjem se jkollu d-dritt għall-kumpens, id-dritt li jagħzel bejn rimborż u riprogrammar tar-rotta, kif ukoll id-dritt għall-kura, minhabba li dawn id-drittijiet ma jistgħux jiġu limitati jew irrinunzjati kif imsemmi fl-Artikolu 15 tar-Regolament (KE) Nru 261/2004.

12. Ġejt miċhud l-aċċess għal ċentru tat-trasport (ajruport, stazzjon tal-ferrovija, terminal tal-port, terminal tax-xarabank) għal raġunijiet ta' saħħa pubblika u għalhekk ma stajtx inkompli l-vjaġġ tiegħi. Nista' nitlob rimborż tal-biljett tiegħi?

Ir-Regolamenti tal-UE dwar id-drittijiet tal-passiġġieri ma jindirizzawx sitwazzjonijiet fejn il-passiġġieri ma jistgħux jivvjaġġaw minhabba li jkunu ċċaħħdu l-aċċess għal ċentru ta' trasport. Jekk passiġġier jiġix rimborżat jew le fit-tali każijiet jiddependi fuq it-tip ta' biljett (jiġifieri, jekk huwiex rimborżabbli jew le; il-possibbiltà li ssir prenotazzjoni mill-ġdid, eċċ.) kif speċifikat fit-termini u l-kundizzjonijiet tat-trasportatur.

13. Ma nistax nikkuntattja lit-trasportatur, il-linji tat-telefown kollha okkupati u mhumiex qed iwieġbu għall-emails tiegħi. X'nista' nagħmel?

Minhabba s-sitwazzjoni diffiċli li qed jiffaċċjaw l-operaturi tat-trasport, jista' jkun hemm bżonn ta' xi ftit aktar żmien biex jiġu akkomodati l-passiġġieri kollha. Ċerti trasportaturi issa qed jistabbilixxu sistemi ġodda online biex jassistu lill-passiġġieri.

Madankollu, nirrakkomandaw lill-passiġġieri jużaw modi differenti biex jikkuntattjaw lit-trasportaturi (bit-telefown, bl-email jew permezz tal-midja soċjali).

Il-passiġġieri jistgħu wkoll jirrikorru għaċ-Ċentru Ewropew tal-Konsumaturi lokali tagħhom għal parir jew jużaw mekkaniżmi differenti kif spjegat hawn fuq fil-Mistoqsija 2.

14. Wara li ma kontx sodisfatt bit-tweġiba li tani t-trasportatur, ressaqt ilment mal-Korp Nazzjonali tal-Infurzar. Għadni ma rċevjtx tweġiba u l-ilment tiegħi ilni ġimghat shaħ li ressaqtu. X'nista' nagħmel?

Ir-Regolamenti tal-UE dwar id-drittijiet tal-passiġġieri huma infurzati fil-livell nazzjonali mill-Korp Nazzjonali tal-Infurzar (NEB), li huwa responsabbli għall-monitoraġġ u għall-infurzar tal-applikazzjoni tar-Regolament mit-trasportaturi.

L-NEB għandu jipprovdilek opinjoni mhux legalment vinkolanti dwar kif għandek tipproċedi.

Il-passiġġieri normalment jistgħu jistennew li jirċievu tweġiba mingħand l-NEB wara perjodu ta' bejn 3 u 6 xhur. Id-durata ta' investigazzjoni tista' tvarja skont il-kumplessità tal-każ u l-livell ta' kooperazzjoni tat-trasportatur. Ftakar li l-NEBs jistgħu jkunu aktar okkupati mis-soltu bħalissa.

15. Xtrajt biljett permezz ta' intermedjarju online. Min għandu jagħtini rimborż jew joffrili voucher? It-trasportatur jew l-intermedjarju?

Skont ir-Regolamenti tal-UE dwar id-drittijiet tal-passiġġieri, huwa t-trasportatur li jopera li għandu jissodisfa l-obbligi tiegħu fil-konfront tal-passiġġier. Fil-każijiet ta' vjaġġar bl-ajru, dan huwa t-trasportatur tal-ajru li miegħu jkun għamel il-prenotazzjoni l-passiġġier (jiġifieri dak li miegħu jkun ikkonkluda l-kuntratt ta' trasport) jew trasportatur ieħor li jwettaq it-titjira f'isem it-trasportatur li jkun iffirma l-kuntratt mal-passiġġier.

Ir-Regolamenti tal-UE dwar id-drittijiet tal-passiġġieri ma jindirizzawx l-intermedjarji jew kwalunkwe entità oħra li permezz tagħha l-passiġġier seta' xtara l-biljett. Għalhekk, il-kwistjoni ta' kif passiġġier jista' jitlob għad-drittijiet tiegħu mit-tali intermedjarju jeħtieġ li tiġi solvuta billi jiġu eżaminati t-termini u l-kundizzjonijiet tal-intermedjarju. Minħabba l-varjetà kbira ta' dawn l-intermedjarji, li jistgħu jkunu aġenti, pjattaformi ta' prenotazzjoni, rivendituri tal-biljetti, eċċ., ma tista' tingħata l-ebda tweġiba ġenerali.