

Autobusu pasažieru tiesību kopsavilkums¹

Regulu (ES) Nr. 181/2011 (turpmāk "regula") sāk piemērot no 2013. gada 1. marta.

Tajā noteikts autobusu pasažieru tiesību minimums Eiropas Savienībā.

Principā regulu piemēro regulāriem nenorādītas kategorijas pasažieru pārvadājumiem (proti, braucieniem, kas nodrošina pasažieru pārvadājumus ar autobusu noteiktos laika intervālos pa noteiktiem maršrutiem, pasažieriem iekāpjot un izkāpjot iepriekš noteiktās pieturvietās), kuriem pasažieru iekāpšanas un/vai izkāpšanas vieta atrodas dalībvalsts teritorijā.²

Turpmāk minētās pamattiesības būs piemērojamas visiem regulārajiem pārvadājumiem, neatkarīgi no pārvadājuma plānotā attāluma:

- nediskriminējoši pārvadājuma nosacījumi,
- personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām piekļuve pārvadājumiem bez papildu maksas un finansiāla kompensācija pārvietošanās palīgierīču bojājuma gadījumā,
- obligātie noteikumi attiecībā uz informāciju visiem pasažieriem pirms ceļojuma un ceļojuma laikā, kā arī vispārēja informācija par viņu tiesībām,
- visiem pasažieriem pieejams pārvadātāju nodrošināts sūdzību izskatīšanas mehānisms,
- neatkarīgas valsts struktūras katrā dalībvalstī, kuras ir pilnvarotas izpildīt regulu un attiecīgā gadījumā uzlikt sodu.

Turklāt turpmāk minētās tiesības piemērojamas regulāriem pārvadājumiem, ja plānotais attālums ir 250 km vai vairāk (turpmāk "regulāri tālsatiksmes pārvadājumi"):

- nodrošināšana ar (elektroniskajām) biļetēm vai jebkādu citu dokumentu, kas sniedz tiesības uz pārvadājumu,
- kompensācija un palīdzība negadījuma izraisītas nāves, miesas bojājumu, bagāžas nozaudēšanas vai bojājumu gadījumos,

¹ Kopsavilkums izveidots saskaņā ar Regulas (ES) Nr. 181/2011 par autobusu pasažieru tiesībām un par grozījumiem Regulā (EK) Nr. 2006/2004 25. panta 2. punktu [OV L 55, 28. 2. 2011., 1. lpp.]. Šis kopsavilkums nav juridiski saistošs.

² Turklāt dažas tiesības tiek piemērotas arī tā dēvētajiem neregulārajiem pārvadājumiem, kuru gadījumā pasažieru grupas ir veidotas pēc pasūtītāja vai paša pārvadātāja iniciatīvas, ar nosacījumu, ka pirmā iekāpšanas vai pēdējā izkāpšanas vieta atrodas dalībvalsts teritorijā:

- a) nediskriminējoši pārvadājuma nosacījumi,
- b) nodrošināšana ar (elektroniskajām) biļetēm vai jebkādu citu dokumentu, kas sniedz tiesības uz pārvadājumu,
- c) kompensācija un palīdzība negadījumu izraisītas nāves, miesas bojājumu un bagāžas nozaudēšanas vai bojājuma gadījumā,
- d) finansiāla kompensācija personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām pārvietošanās palīgierīču vai palīdzības ierīču bojājuma gadījumā.

- informēšana brauciena atcelšanas vai aizkavēšanās gadījumā,
- tiesības saņemt atlīdzinājumu par pilnu biļetes cenu vai tiesības uz maršruta maiņu brauciena atcelšanas vai būtiskas aizkavēšanās gadījumā,
- atbilstīga palīdzība brauciena atcelšanas vai būtiskas kavēšanās gadījumā (piemēro tikai, ja plānotais brauciena ilgums pārsniedz 3 stundas),
- kompensācija līdz 50 % no biļetes cenas, ja pārvadātājs nav varējis piedāvāt pasažierim izvēli - saņemt atlīdzinājumu par biļetes cenu vai maršruta maiņu - brauciena atcelšanas vai būtiskas kavēšanās gadījumā,
- īpaša palīdzība bez papildu maksas personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām autoostās un transportlīdzekļos.

Tomēr dalībvalstis var pārrēdzami un nediskriminējoši attiecībā uz iekšzemes regulāriem pārvadājumiem piešķirt atbrīvojumu no šīm papildu tiesībām ilgākais uz četriem gadiem; šo atbrīvojumu var atjaunot vienu reizi (maksimālais ilgums – 8 gadi).

Visbeidzot, dalībvalstis var pārrēdzami un nediskriminējoši, ilgākais uz četriem gadiem, ko var atjaunot vienu reizi (maksimālais ilgums – 8 gadi), piešķirt konkrētiem regulāriem pārvadājumiem atbrīvojumu no šīs regulas piemērošanas, ja būtiska šo pārvadājumu daļa (tostarp vismaz viena paredzētā pietura) nav Eiropas Savienībā.

Pārskats par autobusu pasažieru tiesībām

1. Tiesības uz nediskriminējošiem pārvadājuma nosacījumiem

Ikvienam, pērkot autobusa pasažieru pārvadājumu biļetes, ir tiesības netikt tieši vai netieši diskriminētam pēc valstspiederības vai pēc pārvadātāja vai biļešu izplatītāja uzņēmējdarbības vietas Savienībā.

Regulāru tālsatiksmes pārvadājumu gadījumos pasažierim, - ja vien citi dokumenti nedod tiesības uz pārvadājumu - izdod biļeti (to var izdot arī elektroniskā formātā).

2. Tiesības uz informāciju

Visiem pasažieriem, kas ceļo, izmantojot regulāru autobusu pārvadājumu pakalpojumu, visā to ceļojuma laikā ir tiesības iegūt atbilstošu informāciju. Tas nozīmē arī tiesības būt informētam par pasažieru tiesībām un tiesības uz detalizētu kontaktinformāciju izpildinstitūcijās.

Visu attiecīgo vispārējo informāciju un pārvadājuma noteikumus nodrošina formātos, kas pieejami personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām (piemēram, lieliem burtiem, vienkāršā valodā, Braila rakstā, audioierakstā).

Turklāt, ja regulārais tālsatiksmes pārvadājums tiek atcelts vai aizkavējas tā atiešanas laiks, pārvadātājs vai, attiecīgā gadījumā, autoostas pārvaldītājs pēc iespējas drīzāk un ne vēlāk kā

30 minūtes pēc plānotā atiešanas laika informē pasažierus, kuri izbrauc no autoostām, par situāciju un par paredzamo atiešanas laiku, tiklīdz tāda informācija ir pieejama. Ja pasažieri ceļojuma atcelšanas vai aizkavēšanās dēļ nokavē saistītu pārvadājuma pakalpojumu, pārvadātājs un, attiecīgā gadījumā, autoostas pārvaldītājs veic samērīgus pasākumus, lai informētu attiecīgos pasažierus par alternatīvām pārsēšanās iespējām. Pārvadātājs, ja tas ir iespējams un ja pasažieri šo informāciju ir pieprasījuši un ir snieguši pārvadātājam nepieciešamo kontaktinformāciju, nodrošina pasažieriem šo informāciju elektroniski.

3. Tiesības uz kompensāciju un palīdzība negadījumos

Regulāru tālsatiksmes pārvadājumu pasažieriem ir tiesības saņemt kompensāciju nāves, miesas bojājumu gadījumā, kā arī bagāžas nozaudēšanas vai bojājuma gadījumā saistībā ar negadījumu, kas radies autobusa izmantošanas dēļ. Kompensācijas izmaksas noteikumus un summu nosaka saskaņā ar spēkā esošiem valsts tiesību aktiem un tikai dažas minimālās summas ir noteiktas regulā. Šī finansiālā kompensācija netiek piešķirta automātiski, tā jāpieprasa valsts tiesās.

Turklāt pārvadātājs sniedz atbilstošu un samērīgu palīdzību saistībā ar regulāru tālsatiksmes pārvadājumu pasažieru tūlītējam praktiskām vajadzībām pēc negadījuma. Šādā palīdzībā vajadzības gadījumā iekļauj izmitināšanu, pārtiku, apģērbu, transportu un atbalstu pirmās palīdzības sniegšanā.

4. Tiesības turpināt braucienu, mainīt maršrutu un saņemt atlīdzību brauciena atcelšanas vai būtiskas kavēšanās gadījumā

Ja regulāru tālsatiksmes pārvadājumu gadījumā³ rezervējumu pieprasījums pārsniedz piedāvājumu vai ja pārvadātājam ir iespējams paredzēt, ka atiešana no autoostas aizkavēsies ilgāk par 120 minūtēm salīdzinājumā ar plānoto atiešanas laiku vai pārvadājums tiks atcelts, pasažierim ir tiesības izvēlēties:

- mainīt maršrutu uz galamērķi visātrāk pieejamā laikā, ar salīdzināmiem nosacījumiem, nemaksājot papildu maksu;
- saņemt kompensāciju pilnas biļetes cenas apmērā un - attiecīgajā gadījumā - apvienojot ar pēc iespējas drīzāku bezmaksas atpakaļbraucienu uz sākotnējo atiešanas vietu, kas norādīta pārvadājuma līgumā.

Šādas izvēles iespējas ir piemērojamas arī, ja pārvadājums ir atcelts vai tā atiešana no autobusu pieturas kavējas ilgāk par 120 minūtēm.

Ja pārvadātājs nevar iepriekšminētajā situācijā pasažierim izmaksāt atlīdzību vai sniegt iespēju mainīt maršrutu, pasažierim ir tiesības saņemt kompensāciju, kas līdzvērtīga 50 % no biļetes cenas.

³ šo noteikumu nepiemēro pasažieriem, kuriem ir biļete ar atvērtu datumu, ja atiešanas laiks nav noteikts, izņemot pasažierus, kam ir vairākkārt lietojama biļete vai sezonas biļete.

Šīs tiesības saņemt kompensāciju un iespējamā biļetes cenas atlīdzināšana neliedz pasažieriem saskaņā ar attiecīgās valsts tiesību aktiem valstu tiesās prasīt atlīdzināt kaitējumu, kas radies regulāra pārvadājuma atcelšanas vai aizkavēšanās dēļ.

Ja autobuss salūzt brauciena laikā, pārvadātājam jānosūta cits autobuss uz vietu, kur pirmais autobuss salūza, lai nodrošinātu pārvadājuma turpināšanu, un jānogādā pasažieri uz viņu gala mērķi vai viņi jānogādā atbilstošā uzgaidīšanas punktā vai autoostā, no kurienes iespējams turpināt braucienu.

5. Tiesības uz palīdzību atiešanas atcelšanas vai aizkavēšanās gadījumā

Ja tiek atcelts vai ilgāk par 90 minūtēm aizkavējas regulārs tālsatiksmes pārvadājums, kura ilgums pārsniedz 3 stundas, pasažieriem ir tiesības uz atbilstīgu palīdzību, tostarp uzkodām, maltītēm un atspirdzinājumiem, kā arī nepieciešamības gadījumā - izmitināšanas vietu (pārvadātāji izmitināšanas maksimālās izmaksas var noteikt līdz EUR 80,00 par nakti, ne ilgāk kā divas nakts, un viņiem nav pienākums segt izmitināšanas izmaksas, ja atcelšanu vai aizkavēšanos izraisījuši bargi laika apstākļi vai dabas katastrofas).

6. Pasažieru ar invaliditāti un pasažieru ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesības⁴

Lai personas ar invaliditāti un personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām, izmantojot regulārus autobusu pārvadājumus, varētu izmantot tās pašas iespējas, ko citi pasažieri, viņi bauda ne vien vispārējās pasažieru tiesības, bet arī šādas tiesības:

a) tiesības personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām piekļūt transportam bez papildu maksas

Pārvadātāji, ceļojumu aģenti vai ceļojumu rīkotāji nedrīkst pieprasīt personām ar invaliditāti vai personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām papildu maksu par vietas rezervēšanu un biļetēm.

Viņi arī nevar atteikties pieņemt rezervāciju, izsniegt biļeti vai ļaut iekāpt personām, par iemeslu minot invaliditāti vai ierobežotas pārvietošanās spējas. Vienīgie izņēmumi var būt, ja konkrētās personas ar invaliditāti vai personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām pārvietošana nav iespējama atbilstoši tiesību aktiem, kuri piemērojami pasažieru drošībai, kā arī kompetento iestāžu prasībām attiecībā uz veselību un drošību vai, ja autobusa vai transporta infrastruktūras konstrukcija padara neiespējamu šīs personas drošu un praktiski veicamu pārvadāšanu.

Ja regulāru tālsatiksmes pārvadājumu gadījumā pārvadātāji, ceļojumu aģenti un ceļojumu rīkotāji iepriekš minēto iemeslu dēļ atsakās pieņemt rezervāciju, izsniegt biļeti vai ļaut iekāpt personām, tie nekavējoties informē pasažieri par atteikuma iemesliem un, ja pasažieris to pieprasa, sniedz šo informāciju rakstiski. Turklāt, atsakoties pieņemt rezervāciju vai izsniegt

⁴ Dalībvalstis var prasības attiecībā uz personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām nepiemērot iekšzemes regulārajos pārvadājumos, ja dalībvalstis nodrošina, ka to tiesību aktos šīm personām ir paredzēts vismaz tikpat augsts aizsardzības līmenis kā šajā regulā.

biļeti, tiem ir jāinformē šī persona par jebkādu pieņemamu alternatīvu pakalpojumu, ko sniedz pārvadātājs. Ja iemeslus, kuru dēļ attiecīgajam pasažierim tika atteikta rezervācija vai iekāpšana, var novērst tādas personas klātbūtnē, kura var sniegt nepieciešamo palīdzību, šis pasažieris var pieprasīt, lai to bez maksas pavada viņa izvēlēta persona.

Regulāru tālsatiksmes pārvadājumu gadījumā, ja personai ar invaliditāti vai ierobežotām pārvietošanās spējām ir biļete vai ir rezervācija un tā ir pienācīgi informējusi pārvadātāju par viņa vai viņas īpašajām vajadzībām, tomēr šai personai atteikta vieta autobusā invaliditātes vai ierobežotu pārvietošanās spēju dēļ, šī persona var izvēlēties atlīdzināšanu vai maršruta maiņu, kas gan ir atkarīga no tā, vai ir pieejams atbilstošs pārvadājuma pakalpojums.

Pārvadātājiem un autoostu pārvaldītājiem ir jānodrošina nediskriminējoša personu ar invaliditāti un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām piekļuve transportam. Šie piekļuves nosacījumi ir publiski pieejami un pēc pasažiera lūguma tie tiek fiziski izplatīti.

b) tiesības saņemt īpašu palīdzību

Regulāru tālsatiksmes pārvadājumu gadījumā pārvadātāji un autoostu pārvaldītāji atbilstīgi savām kompetences jomām personām ar invaliditāti un ierobežotām pārvietošanās spējām sniedz bezmaksas palīdzību.

Personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām par viņu īpašajām vajadzībām jāpaziņo pārvadātājam vismaz 36 stundas pirms palīdzība ir nepieciešama un jāierodas norādītajā autoostas punktā norunātajā laikā pirms atiešanas laika (tas nevar būt vairāk kā 60 minūtes).

c) tiesības saņemt kompensāciju par pazaudētiem vai sabojātiem pārvietošanās palīglīdzekļiem

Ja pārvadātājs vai autoostas pārvaldītājs ir atbildīgi par pārvietošanās palīgierīces (ratiņkrēsli un palīdzības aprīkojums) zudumu vai bojājumu, pārvadātājs vai autoostas pārvaldītājs kompensē attiecīgā aprīkojuma aizstāšanas vai labošanas izmaksas (ja tā labošana ir iespējama).

Ja nepieciešams, tie dara visu iespējamo, lai nodrošinātu nozaudētā vai bojātā aprīkojuma pagaidu aizstāšanu.

7. Tiesības iesniegt sūdzības pārvadātājiem un valstu izpildiestādēm

Pasažieriem ir tiesības iesniegt sūdzības pārvadātājiem 3 mēnešu laikā no datuma, kurā pakalpojums tika sniegts vai kad tas būtu bijis jāsniedz. Pārvadātājs viena mēneša laikā no sūdzības saņemšanas paziņo pasažierim, vai viņa sūdzība ir atzīta par pamatotu, noraidīta vai vēl tiek izskatīta. Pārvadātājs galīgo atbildi sniedz 3 mēnešu laikā pēc sūdzības saņemšanas.

Iepriekš minētie termiņi netiek piemēroti attiecībā uz kompensāciju negadījuma izraisītas nāves, miesas bojājumu, bagāžas bojājumu vai nozaudēšanas gadījumā.

8. Pasažieru tiesību izpilde

Katrai dalībvalstij jānorīko viena vai vairākas izpildiestādes, lai īstenotu regulā minētās tiesības.

Valsts izpildiestāde atbild par šīs regulas izpildi attiecībā uz regulāriem pārvadājumiem no punktiem, kuri atrodas dalībvalsts teritorijā, un regulāriem pārvadājumiem no trešās valsts uz šiem punktiem.

Pasažieri par regulas pārkāpumiem var iesniegt sūdzības attiecīgajai valsts izpildiestādei. Dalībvalstis var lemt, ka pasažieri vispirms iesniedz sūdzību pārvadātājam, šādā gadījumā valsts izpildiestāde darbojas kā apelācijas instance, kas izskata sūdzības, kuras nav atrisinātas.