



Pressiteade

Luxembourg, 8. november 2018

Audiitorite sõnul on ELi reisijatel palju õigusi, kuid reisijatel tuleb nende eest siiski võidelda

Euroopa Kontrollikoja avaldatud uue aruande kohaselt on ELis hea reisijate õiguste süsteem, kuid reisijatel tuleb oma õiguste eest sellegipoolest jõuliselt võidelda. Audiitorite sõnul ei ole reisijad oma õigustest piisaval määral teadlikud ning neil puudub praktiline teave nende kasutamise kohta. Audiitorid esitavad olukorra parandamiseks mitu soovitus – näiteks hilinemiste korral teatud tingimustel automaatne reisihüvitise maksmine, et reisijad ei peaks hakkama ise hüvitist taotlema. Lisaks esitavad audiitorid kümme nõuannet, mis peaksid aitama parandada kõigi reisijate reisikogemust.

Euroopa Komisjon on kehtestanud nelja ühistranspordiliigi (lennu-, raudtee-, vee- ja bussitransport) jaoks ühised peamised reisijate õigused, mis on kõigi transpordiliikide puhul tagatud, kuid nende ulatus ja konkreetsed eeskirjad on igas määruuses erinevad.

Reisijate õiguste kaitse tõhususe uurimiseks külastasid audiitorid kümmet liikmesriiki (Tšehhi Vabariiki, Saksamaad, Iirimaa, Kreeka, Hispaania, Prantsusmaa, Itaalia, Madalmaad, Poola ja Soome) ning viisid reisijate seas läbi kaks uuringut. Nad leidsid, et määrustes sätestatud õiguste suure ulatuse tõttu on ELi raamistik kogu maailmas ainulaadne. Kuid paljud reisijad ei ole oma õigustest piisaval määral teadlikud ning ei saa neid jõustamisprobleemide tõttu sageli kasutada. Kuigi peamiste õiguste eesmärk on kaitsta kõiki reisijaid, sõltub kaitse ulatus ka kasutatud transpordiliigist.

„EL võtab reisijate õigusi vaieldamatult väga tõsiselt,“ ütles aruande eest vastutav Euroopa Kontrollikoja liige George Pufan. „Reisijate huvide paremaks kaitseks peab aga süsteem olema ühtsem, kasutajasõbralikum ja tõhusam.“

Määruste arvukaid sätteid on võimalik erinevalt tõlgendada, ja reisihüvitise suurus ei säilita oma ostuväärtust, sest puuduvad sätted selle kohandamiseks vastavalt inflatsioonile. Audiitorite sõnul kitsendavad reisijate õigusi ka riiklike õiguskaitseasutuste (Eestis Tarbijakaitseamet) jurisdiktsioonist tulenevad piirangud ja mitmed erandid.

Pressiteate eesmärk on avaldada Euroopa Kontrollikoja vastu võetud eriaruande põhisõnumid.

Aruanne on tervikuna kättesaadav veebisaidil www.eca.europa.eu.

ECA Press

Mark Rogerson – kõnesisik

T: (+352) 4398 47063

M: (+352) 691 55 30 63

Damijan Fišer – pressiametnik

T: (+352) 4398 45410

M: (+352) 621 55 22 24

12, rue Alcide De Gasperi - L-1615 Luxembourg

E: press@eca.europa.eu

@EUAuditors

eca.europa.eu

Reisijate teadlikkus on endiselt madal ja teadlikkuse suurendamise kampaaniatega oleks võinud pakkuda rohkem praktilist juhendmaterjali selle kohta, mida reisirõrke korral ette võtta. Praegune reisirõvitiste süsteem tekitab märkimisväärse halduskoormuse nii vedajatele kui ka reisijatele, ning menetlused ei ole läbipaistvad. Sama reisi reisirõjaid võidakse kohelda erinevalt ning õiguste jõustamine sõltub transpordiliigist ja liikmesriigist.

Audiitorite küsitlusele vastanud Karol rääkis oma kogemusest nii: „Kõik lennud Gdańskist tühistati halbade ilmastikutingimuste tõttu. Kui lennuliiklus taastati, kasutati minu marsruudi tarbeks ette nähtud lennukit hoopis teise lennu jaoks. Esitasin kaebuse, nagu tegid ka teised minu lennu reisirõjad. Mõned meist ei saanud mingit hüvitist, samas kui teised said, kuigi hilinemise tingimused olid kõigile samad.“

Küsitlusele vastas ka Greta: „Jäin oma rongireisil Düsseldorfist Krakówisse maha ümberistumisest Prahast. Ostsin otsepileti Saksa vedajalt, kuid osa reisirõ korraldas Tšehhi vedaja. Hilinemise tõttu ei saanud ma järgmisel päeval reisi jätkata. Mõlemad raudteeveo-ettevõtjad keeldusid mulle majutust pakkumast ning ma pidin võtma Prahast hotellituba omal kulul. Kumbki vedaja ei pidanud end vastutavaks hotelli maksumuse ega reisi hilinemise hüvitamise eest“.

Audiitorite sõnul on Euroopa Komisjoni seire aidanud määruste sisu selgitada. Tõsiasi, et komisjonil ei ole reisirõ õiguste jõustamiseks volitusi, on aga tinginud õiguste erineva kohaldamise.

Audiitorid esitavad olukorra parandamiseks mitu soovitusi:

- suurendada ELi reisirõ õiguste sidusust, selgust ja tõhusust; see peaks hõlmama vedajate kohustust selgitada reisirõ põhjuseid 48 tunni jooksul ja maksta hüvitis välja automaatselt;
- suurendada reisirõ teadlikkust;
- laiendada riiklike õiguskaitsesutuste mõjuvõimu ja suurendada komisjoni volitusi.

Toimetajatele

Audiitorid võtsid ühendust vedajate, avaliku sektori asutuste ja tavareisirõjatega. Selle põhjal pakuvad nad välja kümme nõuannet, mis võivad inimeste reisirõkogemuse reisirõrkega kokkupuutumise korral paremaks muuta.

1. Isikustage oma reisi nii palju kui võimalik – pileti ostmisel tõendage vedajale oma isikut, st esitage oma isikuandmed. Reisirõrgete alasest teabest on kasu vaid juhul, kui vedajal on olemas Teie kontaktandmed. Lisaks on isikustatud pileti juhul, kui Teil on vaja hüvitist nõuda, parim viis tõendada, et Te olite ka tegelikult sõiduvahendi pardal ja puutusite reisirõrkega kokku.
2. Tehke oma pagasist foto – kui Teil tuleb oma reisi ajal pagas registreerida, on mõistlik omada enda pagasist ja selle sisust fotot. See hoiab nõuet esitades aega kokku ja on tõendusmaterjal kaotatud esemete väärtuse kohta.

3. Ärge jääge lennule registreerimisele hiljaks – oluline on meelde jätta, et reisijate õigused kehtivad vaid juhul, kui Te registreerite end lennule õigeaegselt. Kui jääte väljumisest maha, kuna lennule registreerimine oli Teie saabumise ajal juba suletud, ei saa Te hüvitist taotleda.
4. Nõudke väljumiskohtades teavet – Teil on õigus saada ajakohastatud teavet, kui Teie väljumine hilineb või reisiga läheb midagi muud valesti. Kui vedaja esindajat ei ole kohapeal või ta ei anna asjakohast teavet, tehke selle kohta märkus ja lisage kõnealune tähelepanek vedajale esitatavasse nõudesse.
5. Paluge alati abi – kui puutute mis tahes transpordiliigi puhul kokku pikaajalise hilinemise või tühistamisega, on Teil õigus saada abi. See tähendab joogivee ning suupiste või eine võimaldamist. Kui vedaja esindaja ei paku selliseid teenuseid omal algatusel, küsige neid ise. Kui Teie palvet ei rahuldata, tehke selle kohta märkus ja lisage kõnealune tähelepanek vedajale esitatavasse nõudesse.
6. Hoidke kõik kviitungid alles – kui väljumiskohas (lennujaam, bussi- või raudteejaam, sadam) ei pakuta abi või Te alustate reisi kõrvalises asukohas (bussipeatus), võite paluda vedajal oma lisakulud kinni maksta. Vedajad nõuavad tavaliselt jookide ja suupistete eest tasumisel tõendusmaterjali ning võivad maksmisest keelduda, kui kauba kogus ei vasta hilinemise pikkusele või summa on põhjendamatult suur. Sarnaseid põhimõtteid kohaldatakse ka juhul, kui Teil tuleb ise leida majutus järgmisel päeval toimuva väljumise ootamiseks.
7. Nõudke hilinemise või tühistamise kohta tõendeid – kõigi nelja transpordiliigi puhul on reisijatel õigus hüvitistele pikaajaliste hilinemiste ja tühistamiste eest. Kuigi hüvitise määr ja minimaalsed ooteajad on eri transpordiliikide puhul erinevad, tuleb neist kõigi puhul tõendada, et puutustite tõesti reisirõrkega kokku. Kui piletil ei olnud Teie nime märgitud, paluge jaamast või sõiduvahendi pardalt tõendusmaterjali, et puutustite kokku teatud hilinemise või tühistamisega.
8. Ärge hakake enne vedaja ettepaneku ärakuulamist ise midagi korraldama – reisirõrke korral tahetakse üldjuhul kohe edasi sõita, kasutades teist vedajat või muud transpordiliiki. Soovitame Teil mitte tormakalt tegutseda – uue pileti ostmise ilma vedaja poolt alternatiivset ettepanekut saamata tähendaks Teiepoolset veolepingu tühistamist. Sellega lõppevad algse vedaja kõik kohustused Teile abi või hüvitist pakkuda.
9. Nõudke hüvitist – kui saate tõendada, et olite mõjutatud hilinenud või tühistatud väljumisest ning et hilinemise kestus ületas määruses sätestatud künnise, esitage vedajale hüvitise taotlus. Viidake alati kindlale väljumisele ja kohaldatavale määrusele. Kui Te ei saa vedajalt vastust või Te ei rahuldu sellega, suunake juhtum selle riigi õiguskaitseasutusele, kust reis algas. Teid võivad aidata ka vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused ja reisirõrke sissenõudmisega tegelevad ettevõtted. Pange tähele, et need teenused võivad Teile tasulised olla.
10. Nõudke lisakulutuste eest hüvitist – mõnel juhul võib Teie hilinemisest või tühistamisest põhjustatud kahju olla palju suurem kui Teile ELi reisijate õiguste alaste hüvitiseeskirjade kohaselt tasumisele kuuluv summa. Sellistel juhtudel võite rahvusvaheliste konventsioonide kohaselt vedajale nõude esitada. Peaksite olema valmis esitama oma kahjude täpse summa ning reisirõrkest põhjustatud lisakulud.

Kontrollikoda tutvustab oma eriaruandeid Euroopa Parlamendile ja Euroopa Liidu Nõukogule ning ka teistele huvitatud pooltele, nagu liikmesriikide parlamendid, ettevõtlusringkondade sidusrühmad ja tsiviilühiskonna esindajad. Valdav osa kontrollikoja aruannetes antud soovitud viiakse ka ellu. Täidetud soovitud suur osakaal näitab kontrollikoja töö kasulikkust ELi kodanike jaoks.

Eriaruanne nr 30/2018: „ELi reisijatel on palju õigusi, kuid reisijatel tuleb nende eest siiski võidelda“ on kättesaadav Euroopa Kontrollikoja veebisaidil (eca.europa.eu) ELi 23 keeles.