



Pranešimas spaudai

Liuksemburgas, 2018 m. lapkričio 8 d.

Auditoriai teigia, kad ES keleivių teisės – plačios, bet vis dėlto keleiviams tenka dėl jų pakovoti

Kaip nurodyta naujoje Europos Audito Rūmų ataskaitoje, ES keleivių teisių sistema yra gerai išplėtotą, tačiau keleiviams tenka labai pakovoti, kad galėtų jomis pasinaudoti. Auditoriai teigia, kad keleiviai dažnai nėra informuoti apie savo teises ir jiems trūksta praktinės informacijos, kaip jomis pasinaudoti. Jie teikia kelias rekomendacijas situacijai pagerinti, įskaitant automatinę kompensaciją už vėlavimus tam tikrose situacijose, kad keleiviams nereikėtų patiems dėl jos kreiptis. Jie taip pat pateikia dešimt patarimų, kad visų kelionės patirtis būtų geresnė.

Europos Komisija yra nustačiusi pagrindinių ES keleivių teisių, būdingų keturioms viešojo transporto rūšims – oro, geležinkelių, vandens ir autobusų – rinkinį. Teisės yra užtikrinamos kiekvienai transporto rūšiai, tačiau jų apimtis ar specialios taisyklės reglamentuose skiriasi.

Auditoriai, siekdami išnagrinėti, ar keleivių teisės yra veiksmingai apsaugomos, apsilankė Čekijoje, Vokietijoje, Airijoje, Graikijoje, Ispanijoje, Prancūzijoje, Italijoje, Nyderlanduose, Lenkijoje ir Suomijoje ir surengė dvi keleivių apklausas. Jie nustatė, kad dėl reglamentų taikymo masto ES sistema pasauliniu mastu yra unikali. Tačiau daug keleivių nepakankamai informuoti apie savo teises ir dažnai nepasinaudoja jomis, nes kyla problemų dėl vykdymo užtikrinimo. Be to, nors pagrindinėmis teisėmis siekiama apsaugoti visus keleivius, apsaugos mastas priklauso nuo pasinaudotos transporto rūšies.

„Su keleivių teisėmis susijęs ES įsipareigojimas yra neginčytinas, – teigė už ataskaitą atsakingas Europos Audito Rūmų narys George Pufan. – Tačiau tam, kad būtų galima geriausiai atsižvelgti į keleivių interesus, sistema turi būti darnesnė, labiau pritaikyta vartotojui ir veiksmingesnė.“

Gausios reglamentų nuostatos gali būti aiškinamos skirtingai, o numatytos kompensacijos suma neprilygsta pirkimo vertei, kadangi nėra jos koregavimo pagal infliaciją nuostatų. Auditoriai teigia, kad nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų jurisdikcijos apribojimai ir įvairios išimtys gerokai susiaurina keleivių teisių aprėptį.

Šio pranešimo spaudai tikslas – pateikti Europos Audito Rūmų priimtos specialiosios ataskaitos pagrindines mintis.

Visą ataskaitą rasite www.eca.europa.eu.

ECA Press

Mark Rogerson – atstovas ryšiams su visuomene

T: (+352) 4398 47063

M: (+352) 691 55 30 63

Damijan Fišer – atstovas spaudai

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

Keleivių informuotumo lygis tebėra palyginti žemas, o vykstant informuotumo didinimo kampanijoms galėjo būti suteikta daugiau praktinės informacijos, ką daryti, jeigu kelionė sutrikdoma. Dėl dabartinės kompensacijų sistemos ir vežėjams, ir keleiviams tenka didelė našta, o procedūros nėra skaidrios. Su keleiviais, patyrusiais tų pačių kelionės trikdžių, gali būti elgiamasi skirtingai, o požiūris į teisių užtikrinimą skiriasi ir priklauso nuo transporto rūšies ir valstybės narės.

Karol, į auditorių apklausą atsakymus pateikusi keleivė, pasakojo apie savo patirtį: *„Visi skrydžiai iš Gdansko buvo atidėti dėl prasto oro. Kai skrydžiai vėl pradėti vykdyti, mano maršrutui paskirtas orlaivis galiausiai buvo panaudotas kitam skrydžiui. Pateikiau skundą, kaip ir kiti tuo pačiu orlaiviu turėję skristi keleiviai. Vieni mūsų negavo jokios kompensacijos, kitiems kompensacija buvo sumokėta, nors atidėjimo sąlygos buvo tos pačios“.*

Greta taip pat dalyvavo apklausoje: *„Vykdamą iš Diuseldorfo į Krokuvą Prahoje nespėjau į jungiamąjį reisą traukiniu. Tęstinės kelionės bilietą pardavė Vokietijos vežėjas, bet dalį kelionės vykdė Čekijos vežėjas. Dėl vėlavimo kelionę galėjau tęsti tik kitą dieną. Abi geležinkelių įmonės atsisakė suteikti man apgyvendinimą viešbutyje, taigi viešbutį Prahoje turėjau užsisakyti savo sąskaita. Nė viena iš šių dviejų bendrovių nesijautė atsakinga už šių išlaidų atlyginimą, taip pat už kompensaciją dėl vėlavimo“.*

Auditoriai teigia, kad Europos Komisijai vykdant stebėjamą, reglamentai tapo aiškesni. Tačiau kadangi Komisija nėra įgaliota užtikrinti, kad būtų paisoma keleivių teisių, keleivių teisių reikalavimai taikomi skirtingai.

Auditoriai teikia keletą rekomendacijų situacijai pagerinti:

- didinti ES keleivių teisių nuoseklumą, aiškumą ir veiksmingumą; be kita ko, vežėjai tokiu būdu būtų įpareigoti per 48 valandas paaiškinti sutrikdymo priežastis ir automatiškai išmokėti kompensacijas;
- didinti keleivių informuotumą;
- dar labiau įgalinti nacionalines vykdymo užtikrinimo įstaigas ir sustiprinti Komisijos įgaliojimus.

Pastabos leidėjams

Auditoriai susisiektė su vežėjais, viešosiomis institucijomis ir eiliniaisiais keleiviais. Remdamiesi šia patirtimi jie siūlo 10 patarimų, kad kiekvieno mūsų kelionės patirtis būtų geresnė, jeigu kelionė sutrikdoma.

1. Savo kelionę kiek galima labiau susiekite su savo asmeniu – pirkdami bilietą nurodykite vežėjui savo tapatybę, pavyzdžiui, pateikite savo kontaktinius duomenis. Apie sutrikimus galite būti informuoti, tik jeigu vežėjas turi Jūsų kontaktinius duomenis. Be to, jeigu reikia reikalauti kompensacijos, geriausias būdas įrodyti, kad faktiškai buvote transporto priemonėje ir nukentėjote dėl sutrikdytos kelionės, – konkrečiai Jums skirtas bilietas.

2. Nufotografuokite savo bagažą – kai kelionės metu registruojate bagažą, būtų gerai turėti savo lagaminą ir jo turinio nuotrauką. Tai sutaupys laiko teikiant reikalavimą ir bus tam tikras prarastų daiktų vertės įrodymas.
3. Nevėluokite atvykti prie registracijos vietos – svarbu nepamiršti, kad keleivių teisės galioja, jeigu laiku užsiregistruojate. Jeigu neužsiregistruojate dėl to, kad Jums atvykus registracijos vieta jau buvo uždaryta, neturite teisės į pagalbą.
4. Prašykite informacijos išvykimo vietose – turite teisę gauti atnaujintą informaciją, jeigu išvykimas atidėtas arba jeigu Jūsų kelionė kaip nors kitaip sutrinka. Jeigu vežėjo atstovo nėra arba jis nepateikia naudingos informacijos, pasižymėkite tai ir šią pastabą įtraukite į vežėjui teikiamą reikalavimą.
5. Visada prašykite pagalbos – jeigu Jūsų kelionės bet kurios rūšies transporto priemone pradžia ilgam atidedama arba kelionė atšaukiama, turite teisę į pagalbą. Tai reiškia, kad turite gauti vandens, užkandžių arba maisto. Jeigu vežėjo atstovai to Jums nesuteikia savo iniciatyva, prašykite jų. Jeigu tai suteikti atsisakoma, pasižymėkite tai ir šią pastabą įtraukite į vežėjui teikiamą reikalavimą.
6. Saugokite visus čekius – jeigu išvykimo vietoje (oro uoste, autobusų arba traukinių stotyje, uoste) pagalba nesuteikiama arba išvykstate iš atokios vietos (autobuso stotelės), galite prašyti vežėjo Jums kompensuoti Jūsų patirtas papildomas išlaidas. Vežėjai paprastai prašo įrodyti, kad mokėta už gėrimus ir užkandžius, ir gali atsisakyti kompensuoti išlaidas, jeigu prekių skaičius neatitinka vėlavimo trukmės arba jeigu išlaidos yra nepagrįstai didelės. Panašūs principai taikomi, jeigu, laukdami išvykimo kitą dieną, patys turite pasirūpinti nakvyne.
7. Prašykite įrodymo, kad vėluota pradėti kelionę arba kelionė atšaukta – visų keturių rūšių transporto priemonių keleiviai turi teisę į kompensaciją, jeigu labai vėluojama pradėti kelionę arba kelionė atšaukiama. Nors kompensacijos dydis ir minimalus laukimo laikas skiriasi ir priklauso nuo transporto rūšies, pareiga įrodyti, kad nukentėjote, Jums tenka keliaujant bet kurios rūšies transportu. Jeigu ant Jūsų bilieto buvo nenurodyta pavardė, stotyje arba transporto priemonėje gaukite įrodymą, kad nukentėjote nuo konkretaus vėlavimo pradėti kelionę arba kelionės atšaukimo.
8. Nesiimkite patys organizuoti kelionės prieš tai nesužinoję vežėjo pasiūlymo – kelionei sutrikus, paprastai norite kelionę iškart tęsti su kitu vežėju arba kitos rūšies transportu. Rekomenduojame neveikti skubotai: naujo bilieto pirkimas, negavus alternatyvių vežėjo pasiūlymų, prilygsta vienašališkam Jūsų vežimo sutarties nutraukimui. Dėl to pirminis vežėjas nebeprivalo Jums siūlyti pagalbos arba kompensacijos.
9. Prašykite kompensacijos – jeigu galite įrodyti, kad nukentėjote dėl vėlavimo pradėti kelionę arba dėl atšauktos kelionės ir kad vėlavimo trukmė ilgesnė nei reglamente nustatyta riba, vežėjui pateikite kompensacijos prašymą. Visada nurodykite konkretų išvykimą ir taikytiną reglamentą. Jeigu iš vežėjo negaunate atsakymo arba esate nepatenkintas atsakymu, perduokite šį atvejį nagrinėti išvykimo šalies nacionalinei vykdymo užtikrinimo įstaigai. Jums gali padėti tokios organizacijos kaip alternatyvaus ginčų sprendimo organizacijos ir reikalavimų teikimo agentūros. Atminkite, kad už šias paslaugas Jums gali tekti mokėti.
10. Prašykite kompensuoti papildomas išlaidas – tam tikrais atvejais Jūsų nuostoliai dėl vėlavimo pradėti kelionę arba kelionės atšaukimo yra daug didesni nei Jums pagal ES keleivių

teisių kompensavimo taisykles priklausanti suma. Tokiais atvejais vežėjams galite teikti reikalavimą pagal tarptautines konvencijas. Turite būti pasirengęs įrodyti tikslią savo nuostolių sumą ir papildomas išlaidas, patirtas dėl kelionės sutrikdymo.

Europos Audito Rūmai pristato savo specialiąsias ataskaitas Europos Parlamentui ir ES Tarybai bei kitoms suinteresuotosioms šalims, kaip antai nacionaliniams parlamentams, pramonės suinteresuotiesiems subjektams ir pilietinės visuomenės atstovams. Didžioji dauguma mūsų ataskaitose pateikiamų rekomendacijų yra praktiškai įgyvendinamos. Šis aukštas įgyvendinimo lygis atspindi mūsų darbo naudą ES piliečiams.

Specialioji ataskaita Nr. 30/2018 „ES keleivių teisės – plačios, bet vis dėlto keleiviams tenka dėl jų pakovoti“ paskelbta 23 ES kalbomis Europos Audito Rūmų interneto svetainėje (eca.europa.eu).