



Preses relīze

Luksemburgā, 2018. gada 8. novembrī

ES pasažieru tiesības ir visaptverošas, tomēr pasažieriem joprojām jācīnās par to ievērošanu, saka revidenti

Jaunajā Eiropas Revīzijas palātas ziņojumā teikts, ka ES pasažieru tiesību sistēma ir labi izstrādāta, tomēr pasažieriem ir pamatīgi jācīnās, lai tās tiktu ievērotas. Revidenti atzīmē, ka pasažieri bieži vien nav informēti par savām tiesībām un trūkst praktiskas informācijas par to, kur tās atrast. Viņi sniedz virkni ieteikumu uzlabojumiem, tostarp par automātisku kompensāciju, ja ir kavējumi konkrētās situācijās, lai pasažieriem pašiem nebūtu jāiesniedz prasība. Viņi arī piedāvā desmit ieteikumus, lai ikviena pasažiera ceļošanas pieredze kļūtu labāka.

Eiropas Komisija ir izstrādājusi ES pasažieru pamattiesības, kas kopīgas visiem četriem sabiedriskā transporta veidiem – gaisa transportam, dzelzceļam, ūdens transportam un autobusam. Šīs tiesības ir garantētas visiem šiem transporta veidiem, taču tvēruma apmērs un konkrētie noteikumi regulās atšķiras.

Lai pārbaudītu, vai pasažieru tiesības ir efektīvi aizsargātas, revidenti apmeklēja Čehijas Republiku, Vāciju, Īriju, Grieķiju, Spāniju, Franciju, Itāliju, Nīderlandi, Poliju un Somiju un veica divas pasažieru aptaujas. Viņi konstatēja, ka regulējuma apmēra ziņā ES sistēma ir globāli vienota. Tomēr daudzi pasažieri nav pietiekami informēti par savām tiesībām un bieži vien ar izpildi saistītu problēmu dēļ tās neizmanto. Turklāt, kaut arī pamattiesības paredz aizsargāt visus pasažierus, aizsardzības apmērs ir atkarīgs no izmantotā transporta veida.

*“ES neapšaubāmi ir apņēmusies īstenot pasažieru tiesības,” teica par šo ziņojumu atbildīgais Eiropas Revīzijas palātas loceklis **George Pufan**. “Tomēr, lai labāk kalpotu pasažieru interesēm, sistēmai ir jābūt saskanīgākai, lietotājam ērtākai un efektīvākai.”*

Vairākus regulējuma noteikumus var interpretēt dažādi, un izmaksāto kompensāciju apjoms neatbilst pirkuma vērtībai, jo nav noteikumu par korekciju atbilstoši inflācijai. Revidenti uzskata, ka ierobežojumi attiecībā uz valsts izpildstruktūru jurisdikciju un dažādie izņēmumi būtiski sašaurina pasažieru tiesību tvērumu.

Šī preses relīze sagatavota, lai sniegtu kopsavilkumu par Eiropas Revīzijas palātas pieņemto īpašo ziņojumu.

Tā pilns teksts ir pieejams Palātas tīmekļa vietnē www.eca.europa.eu.

ECA Press

Mark Rogerson – runaspersona

T: (+352) 4398 47063

M: (+352) 691 55 30 63

Damijan Fišer – preses sekretārs

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

Pasažieru informētības līmenis joprojām ir relatīvi zems, un informētības vairošanas kampaņās vajadzētu sniegt vairāk praktisku norādījumu par to, kā rīkoties ceļojuma neplānotas pārtraukšanas gadījumā. Pašreizējā kompensāciju sistēma rada lielu administratīvo slogu gan pārvadātājiem, gan pasažieriem, un procedūras nav pārredzamas. Vienā un tajā pašā ceļojumā attieksme pret pasažieriem var būt dažāda, un pieeja tiesību īstenošanai ir atšķirīga gan transporta veidos, gan dalībvalstīs.

Kerola (pasažiere, kas atbildēja uz revidentu rīkoto aptauju) apraksta savu pieredzi: *“Sliktu laikapstākļu dēļ kavējās visi lidojumi no Gdaņskas. Kad gaisa satiksmi atjaunoja, manam maršrutam norīkoto lidmašīnu izmantoja, lai veiktu citu lidojumu. Es iesniedzu sūdzību, gluži tāpat kā citi mana reisa pasažieri. Dažiem no mums neizmaksāja kompensāciju, savukārt citiem izmaksāja, lai gan kavēšanās apstākļi bija vienādi”*.

Arī Grēta piedalījās aptaujā: *“Dodoties no Diseldorfas uz Krakovu, es Prāgā nokavēju savienoto vilciena reisu. Visa ceļojuma biļeti pārdeva Vācijas pārvadātājs, bet daļu no braucienu veica Čehijas uzņēmums. Kavēšanās dēļ es varēju turpināt braucienu tikai nākamajā dienā. Abi dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumi atteicās segt manas viesnīcas izmaksas, tāpēc man par saviem līdzekļiem vajadzēja rezervēt viesnīcu Prāgā. Nevienam no uzņēmumiem neuzskatīja, ka tam būtu jāatlīdzina minētās izmaksas un jāmaksā kompensācija par kavēšanos.”*

Revidenti pauž, ka Eiropas Komisijas uzraudzības rezultātā regulējums ir kļuvis skaidrāks. Tomēr, tā kā Komisijai nav pilnvaru nodrošināt pasažieru tiesību īstenošanu, minētās tiesības tiek piemērotas atšķirīgi.

Revidenti ir sagatavojuši vairākus ieteikumus uzlabojumiem, tostarp:

- uzlabot ES pasažieru tiesību saskaņotību, skaidrību un efektivitāti; te jāietver pārvadātāju pienākums 48 stundu laikā paskaidrot ceļojuma pārtraukšanas iemeslus un veikt automātiskus kompensācijas maksājumus;
- vairot pasažieru informētību;
- paplašināt valstu izpildstruktūru un Komisijas pilnvaras.

Piezīmes izdevējiem

Revidenti sazinājās ar pārvadātājiem, valsts iestādēm un ierindas pasažieriem. Uz šā pamata viņi piedāvā desmit ieteikumus, kas var uzlabot ikviena ceļošanas pieredzi gadījumā, ja ceļojums tiek pārtraukts.

1. Pēc iespējas personalizējiet savu ceļojumu – iegādājoties biļeti, dariet pārvadātājam zināmu savu vārdu, piemēram, norādiet savu kontaktinformāciju. Par ceļojuma neplānotu pārtraukšanu varat saņemt informāciju tikai tad, ja pārvadātājam ir jūsu kontaktinformācija. Turklāt, ja vajadzēs pieprasīt kompensāciju, ar personalizētu biļeti jūs varēsiet vislabāk apliecināt, ka patiešām bijāt uz klāja un ceļojuma pārtraukšana jūs ietekmēja.

2. Nofotografējiet savu bagāžu – ja gatavojaties nodot bagāžu, tad pirms ceļojuma ieteicams nofotografēt gan koferi, gan tā saturu. Tas ļaus ietaupīt laiku sūdzības veidlapas aizpildīšanā, kā arī nodrošinās pierādījumus par zaudēto objektu vērtību.
3. Ierodieties pie reģistrācijas galda savlaicīgi – svarīgi atcerēties, ka pasažieru tiesības ir spēkā tikai tad, ja pasažieris ir savlaicīgi reģistrējies ceļojumam. Ja nokavēsiet izbraukšanas laiku, jo pie reģistrācijas galda būsiet ieradies tad, kad tas jau ir slēgts, jums nebūs tiesību saņemt palīdzību.
4. Pieprasiet informāciju izbraukšanas vietā – jums ir tiesības iegūt jaunāko informāciju, ja izbraukšana kavējas vai ir radušās citas problēmas saistībā ar ceļojumu. Ja pārvadātāja pārstāvis nav pieejams vai nesniedz jēgpilnu informāciju, atzīmējiet to un norādiet pārvadātājam iesniegtajā prasībā.
5. Vienmēr lūdziet palīdzību – ja piedzīvojat ilgu kavēšanos vai brauciena atcelšanu ar jebkāda veida transportu, jums ir tiesības saņemt palīdzību. Tas nozīmē piekļuvi ūdenim, kā arī uzkodām vai maltītei. Ja pārvadātāja pārstāvji pēc savas iniciatīvas to nepiedāvā, pieprasiet to. Ja iepriekš minēto jums atsaka, atzīmējiet to un norādiet pārvadātājam iesniegtajā prasībā.
6. Saglabājiet čekus – ja palīdzība netiek sniegta izbraukšanas vietā (lidostā, autobusa vai vilciena stacijā, ostā) vai jūsu izbraukšana ir paredzēta no savrupas vietas (autobusa pieturas), jūs varat lūgt pārvadātājam kompensēt jums radušās papildu izmaksas. Parasti pārvadātāji lūdz pierādījumus par dzērienu un uz kodu apmaksu, tāpēc var atteikt kompensāciju, ja iegādāto vienību skaits neatbilst kavēšanās ilgumam vai ja izmaksas bijušas nesamērīgi augstas. Līdzīgu principu ievēro, ja pasažierim pašam ir jāmeklē mājvieta, lai sagaidītu izbraukšanu nākamajā dienā.
7. Pieprasiet kavēšanās vai atcelšanas pierādījumu – visu četru transporta veidu pasažieriem ir tiesības saņemt kompensāciju par ilgu kavēšanos vai brauciena atcelšanu. Lai gan kompensācijas apmērs un minimālais gaidīšanas laiks atšķiras atkarībā no transporta veida, pienākums apliecināt radušos situāciju attiecas vienādi uz visiem pārvadātājiem. Ja uz jūsu biļetes nav norādīts jūsu vārds, pieprasiet stacijā vai uz klāja pierādījumu par to, ka attiecīgā kavēšanās vai brauciena atcelšana skāra arī jūs.
8. Neveiciet turpmāku rezervāciju pats, pirms neesat uzklusījis pārvadātāja priekšlikumu – ceļojuma neplānotas pārtraukšanas gadījumā jūs, visticamāk, vēlēšities nekavējoties turpināt ceļu, izmantojot cita pārvadātāja pakalpojumus vai izvēloties citu transporta veidu. Mēs aicinām nesteigties: nopērkot jaunu biļeti, pirms tam neuzklusot pārvadātāja piedāvātos alternatīvos risinājumus, jūs faktiski vienpusēji atsakāties no sava pārvadājuma līguma. Līdz ar to sākotnējam pārvadātājam nav nekādu pienākumu piedāvāt jums palīdzību vai kompensāciju.
9. Pieprasiet kompensāciju – ja varat pierādīt, ka brauciena kavēšanās vai atcelšana ir skārusi arī jūs un kavēšanās ilgums pārsniedz regulā norādīto robežvērtību, iesniedziet pārvadātājam kompensācijas pieprasījumu. Vienmēr norādiet konkrēto braucienu un piemērojamo regulu. Ja nesaņemtat pārvadātāja atbildi vai tā jūs neapmierina, iesniedziet prasību izbraukšanas valsts izpildstrukturā. Citas organizācijas, kuras var palīdzēt, ir strīdu alternatīvas izšķiršanas vienības (SAI vienības) un prasību aģentūras. Ņemiet vērā, ka minētie pakalpojumi sniedzēji var pieprasīt maksu par saviem pakalpojumiem.

10. Pieprasiet kompensāciju par papildu izdevumiem – dažos gadījumos zaudējumi saistībā ar brauciena kavēšanos vai atcelšanu ir krietni lielāki par summu, kādu jums ir tiesības saņemt saskaņā ar ES noteikumiem par pasažieru tiesībām uz kompensāciju. Tādā gadījumā varat iesniegt prasību pārvadātājam saskaņā ar starptautiskajām konvencijām. Jums jābūt gataviem norādīt konkrētu summu par zaudējumiem, kā arī to papildu izmaksu summu, kas radušās saistībā ar ceļojuma pārtraukšanu.

Ar īpašajiem ziņojumiem ERP iepazīstina Eiropas Parlamentu un ES Padomi, kā arī citas ieinteresētās personas, tādās kā valstu parlamenti, nozares un pilsoniskās sabiedrības pārstāvji. Lielākā daļa no mūsu sagatavotajiem un ziņojumos iekļautajiem ieteikumiem tiek īstenota. Augstais ieteikumu īstenošanas līmenis liecina, ka mūsu darbs dod labumu ES iedzīvotājiem.

Īpašais ziņojums Nr. 30/2018 “ES pasažieru tiesības ir visaptverošas, tomēr pasažieriem joprojām jācīnās par to ievērošanu” ir pieejams ERP tīmekļa vietnē (eca.europa.eu) ES 23 valodās.