



**Pranešimas spaudai**  
Liuksemburgas, 2021 m. birželio 29 d.

## Lėktuvai nekilo ir ES oro transporto keleivių teisių vis mažėjo pandemijos metu

Remiantis Europos Audito Rūmų paskelbta ataskaita, per COVID-19 pandemiją ES nebuvo užtikrintos oro transporto keleivių teisės. Atšaukusios skrydžius oro transporto bendrovės teisiškai privalo grąžinti keleiviams pinigus. Tačiau daug oro transporto bendrovių vertė savo klientus priimti kuponus, o tai yra neteisėta praktika. ES auditoriai taip pat atkreipia dėmesį į tai, kad oro transporto bendrovės ir kelionės paslaugų paketų organizatoriai gavo milijardus eurų valstybės pagalbos, kuri buvo suteikta nereikalaujant, kad ji būtų panaudota grąžinant pinigus keleiviams.

COVID-19 pandemija smarkiai paveikė ES oro transportą. Dėl kelionių apribojimų, kuriuos valstybės narės dažnai taiko nekoordinuotai, Europos oro uostų tinkle buvo uždaryta 7 000 oro maršrutų ir nuo 2020 m. kovo mėn. iki 2021 m. kovo mėn. atšaukus skrydžius ES nukentėjo dešimtys milijonų keleivių. Tokiais atvejais ES teisės aktais oro transporto keleiviams suteikiama teisė reikalauti, kad būtų grąžinti pinigai už jų atšaukto skrydžio bilietus arba būtų pasiūlyta kelionė kitu maršrutu. Be to, netikėtas skrydžių nutraukimas sukėlė staigių ir rimtų likvidumo problemų oro transporto bendrovėms ir kelionės paslaugų paketų organizatoriams. Daug valstybių narių greitai pradėjo teikti precedento neturintio lygio valstybės pagalbą, kad jie galėtų tęsti veiklą ir būtų išgelbėti nuo galimo bankroto.

*„Vienas iš daugelio pandemijos padarinių – pažeistos ES oro transporto keleivių teisės, – teigė už ataskaitą atsakinga Europos Audito Rūmų narė Annemie Turtelboom. – Nors buvo dedamos visos pastangos remti oro transporto bendroves ir kelionės paslaugų paketų organizatorius, per mažai nuveikta siekiant užtikrinti milijonų ES gyventojų teises.“*

Auditoriai nustatė, kad pirmaisiais krizės mėnesiais daug keleivių prarado pinigus, į kuriuos jie turėjo teisę. Taip atsitiko netgi pritarus valstybėms narėms: 15 iš jų, įskaitant Prancūziją, Nyderlandus ir Belgiją, priėmė išimtinės priemonės, kuriomis oro transporto bendrovės ir kelionės paslaugų paketų organizatoriai atleidžiami nuo savo įprastinės prievolės keleiviams grąžinti pinigus. Pažeidžiant ES teisę, daug keleivių buvo priversti priimti kuponus, kurie ne visada buvo apsaugoti nuo oro transporto bendrovės nemokumo, tokiu būdu atidedant galimybę susigrąžinti pinigus. Nuo 2020 m. vidurio oro transporto bendrovės pradėjo keleiviams grąžinti pinigus. Tačiau dauguma atvejų tai truko gerokai ilgiau nei septynias dienas (tik lėktuvo bilietus įsigijusiems keleiviams) ar 14 dienų (keleiviams, įsigijusiems skrydžio ir apgyvendinimo paketą), kaip reikalaujama pagal teisės aktus. O tų keleivių, kurie bilietų nebuvo įsigiję tiesiogiai iš oro transporto bendrovių, padėtis buvo dar sudėtingesnė. Jie dažnai būdavo mėtomi tarp tarpininkų

Šio pranešimo spaudai tikslas – pateikti Europos Audito Rūmų specialiosios ataskaitos pagrindines mintis. Visa ataskaita pateikta [eca.europa.eu](https://eca.europa.eu).

**ECA Press**

12, rue Alcide De Gasperi – L-1615 Luxembourg

E: [press@eca.europa.eu](mailto:press@eca.europa.eu) @EUAuditors [eca.europa.eu](https://eca.europa.eu)

(pavyzdžiui, kelionių agentūrų) ir oro transporto bendrovių ir geriausiu atveju atgavo dalį pinigų arba visą sumą susigrąžino labai pavėluotai. Blogiausiu atveju jiems pinigai iš viso nebuvo grąžinti.

Tuo tarpu Europos Komisija patvirtino viešąsias priemones, skirtas oro transporto bendrovėms ir kelionės paslaugų paketų organizatoriams, kuriems COVID-19 krizė padarė didelį poveikį visoje ES, remti. Tai ji padarė per rekordinį laiką: vidutiniškai per 13 dienų nuo pranešimo dienos buvo priimti 54 sprendimai dėl valstybės pagalbos, iš kurių 23 buvo priimti per savaitę. 2020 m. kovo mėn.–2021 m. balandžio mėn. laikotarpiu valstybės narės iš viso skyrė beveik 35 milijardus eurų viešųjų lėšų. Bendrovės „Air France“ ir „KLM“ kartu gavo daugiau kaip 11 milijardų eurų, „Lufthansa“ – daugiau kaip 6 milijardus eurų, „TUI“, „TAP“ ir „SAS“ – daugiau kaip po 1 milijardą eurų. Šį sąrašą galima tęsti. Tačiau valstybės narės aiškiai nenustatė, kad pagalba oro transporto bendrovėms būtų teikiama su sąlyga, kad keleiviams bus grąžinti pinigai, nors Komisija, atsižvelgdama į savo ribotas galimybes keleivių teisių srityje, aiškiai nurodė, kad jos tai gali padaryti. Galiausiai valstybės narės pinigų grąžinimo oro transporto keleiviams klausimą paliko spręsti tik oro transporto bendrovėms, kurios pirmenybę teikė savo prioritetams, susijusiems su valstybės pagalbos panaudojimu. Auditoriai mano, kad dėl to visoje ES su oro transporto keleiviais buvo elgiamasi labai skirtingai.

Remdamiesi savo išvadomis, ES auditoriai Europos Komisijai teikia konkrečias rekomendacijas, kaip geriau užtikrinti oro transporto keleivių teises.

### **Bendra informacija**

Keleivių teisių apsauga yra ES politika, daranti tiesioginį poveikį piliečiams, taigi labai pastebima visose valstybėse narėse. Keleivių teisės apibrėžiamos ES lygmeniu, jas taiko transporto paslaugų teikėjai ir užtikrina nacionalinės įstaigos. Reglamentu (EB) Nr. 261/2004 nustatomos bendros kompensavimo ir pagalbos keleiviams ES taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju. Pagal ES direktyvą panaši apsauga suteikiama asmenims, kurie užsisako kelionės paslaugų paketus – pavyzdžiui, skrydį, užsakytą kartu su viešbučiu.

2018 m. Audito Rūmai paskelbė [ataskaitą dėl keleivių teisių](#), kurioje aptariamos visos transporto rūšys. Iš jos matyti, kad net prieš COVID-19 pandemiją ES keleivių teisių sistema turėjo trūkumų.

Specialioji ataskaita Nr. 15/2021 „Oro transporto keleivių teisės COVID-19 pandemijos metu: nepaisant Komisijos pastangų, pagrindinės teisės nėra apsaugomos“ paskelbta 23 ES kalbomis Audito Rūmų interneto svetainėje ([eca.europa.eu](http://eca.europa.eu)).

Audito Rūmai savo specialiąsias ataskaitas teikia Europos Parlamentui ir ES Tarybai, taip pat kitoms suinteresuotiesiems šalims, pavyzdžiui, nacionaliniams parlamentams, pramonės suinteresuotiesiems subjektams ir pilietinės visuomenės atstovams. Didžioji dauguma ataskaitose pateiktų rekomendacijų yra praktiškai įgyvendinamos.

### **Kontaktai spaudai**

Audito Rūmų spaudos tarnyba, [press@eca.europa.eu](mailto:press@eca.europa.eu)

- Vincent Bourgeois, [vincent.bourgeois@eca.europa.eu](mailto:vincent.bourgeois@eca.europa.eu), mob. tel. (+352) 691 551 502
- Claudia Spiti, [claudia.spiti@eca.europa.eu](mailto:claudia.spiti@eca.europa.eu), mob. tel. (+352) 691 553 547