

Specialioji ataskaita

Oro transporto keleivių teisės COVID-19 pandemijos metu:

nepaisant Komisijos pastangų, pagrindinės teisės
nėra apsaugomos



EUROPOS
AUDITO
RŪMAI

Turinys

	Dalis
Santrauka	I–V
Įvadas	01–13
Keleivių teisės ES	01–04
Kelionių apribojimai COVID-19 pandemijos metu	05–07
Su COVID-19 susijusių kelionių apribojimų poveikis keleiviniam oro transportui	08–12
Ankstesnis keleivių teisių auditas	13
Audito apimtis ir metodas	14–18
Pastabos	19–74
Apskritai COVID-19 pandemijos metu pagrindinių oro transporto keleivių teisių nepaisoma ir požiūris į keleivius skiriasi	19–43
Oro transporto keleiviai neturi pakankamai žinių apie savo teises, todėl jiems gali nebūti sugrąžinti pinigai	20–24
Nenuoseklus oro transporto keleivių teisių užtikrinimas plačiai naudojant kuponus	25–32
Tai, kad tarpininkai nėra įtraukti į oro transporto keleivių teises reglamentuojančių teisės aktų aprėptį, trukdo keleiviams užsitikrinti pinigų susigrąžinimą	33–36
Komisijos rekomendacija dėl kuponų neužkirto kelio skirtingam požiūriui į keleivius	37–39
Kadangi nėra ataskaitų teikimo reikalavimų, trūksta apibendrintos informacijos	40–43
Komisija patikslino, kad valstybės narės oro transporto keleivių teisių apsaugą gali susieti su valstybės pagalba, tačiau tai nebuvo padaryta oro transporto bendrovių atveju	44–61
Komisija stengėsi remti oro transporto bendroves ir kelionės paslaugų paketų organizatorius, tačiau negalėjo reikalauti, kad pinigų grąžinimas keleiviams būtų valstybės pagalbos patvirtinimo sąlyga	45–54

Valstybės narės teikė paramą oro transporto bendrovėms ir kelionių organizatoriams, tačiau oro transporto bendrovių atveju šios pagalbos nesusiejo su pinigų grąžinimu keleiviams	55–61
Komisija mėgino apsaugoti oro transporto keleivių teises, tačiau turi ribotus vykdymo užtikrinimo įgaliojimus	62–74
Komisija ėmėsi veiksmų, kad sušvelnintų krizės poveikį oro transporto keleiviams	63–67
Komisija keliautojams suteikė informacijos apie esančią padėtį	68–70
Dabartinis oro transporto keleivių teisių apsaugos teisinis pagrindas nėra išsamus arba atsparus krizėms	71–74

Išvados ir rekomendacijos 75–80

Priedai

I priedas. Pinigų grąžinimo schema tik lėktuvo bilietą įsigijusiems keleiviams

II priedas. Pinigų grąžinimo schema kelionės paslaugų paketą įsigijusiems keleiviams

III priedas. Sprendimų dėl valstybės pagalbos oro transporto bendrovėms remti sąrašas

IV priedas. Sprendimų dėl valstybės pagalbos kelionės paslaugų paketų organizatoriams remti sąrašas

V priedas. Komisijos veiksmai, siekiant sušvelninti krizės poveikį oro transporto keleiviams. Chronologija

Žodynėlis

Santrumpos

Komisijos atsakymai

Tvarkaraštis

Audito grupė

Santrauka

I COVID-19 pandemija turėjo didelį poveikį daugeliui ekonomikos sektorių. Kelionių ir turizmo sektoriai ES buvo vieni pirmųjų, kurie nukentėjo tiesiogiai, nes dėl pandemijos atsirado didelių kelionių sutrikimų ir daugeliui lėktuvų buvo draudžiama pakilti. Dėl to atšaukta daug skrydžių, o skristi negalėję keleiviai reikalavo sugrąžinti pinigus. Oro transporto bendrovėms ir kelionės paslaugų paketų organizatoriams netikėtai kilus didelių likvidumo problemų, valstybės narės ėmėsi veiksmų – suteikė precedento neturinčio lygio paramą, kad oro transporto bendrovės galėtų toliau vykdyti savo veiklą ir išgyventi COVID-19 krizės metu ir jai pasibaigus.

II Nagrinėjome, kaip COVID-19 krizė paveikė oro transporto keleivių teises. Daugiausia dėmesio skirdami Komisijos vaidmeniui, įvertinome, ar buvo užtikrinta oro transporto keleivių teisė gauti informaciją ir teisė susigrąžinti pinigus. Taip pat tikrinome, kaip oro transporto bendrovėms buvo teikiama valstybės pagalba, ar ši pagalba buvo susieta su keleivių teisių apsauga ir ar iki COVID-19 pandemijos buvę trūkumai išliko, ar dėl krizės jų atsirado dar daugiau.

III Oro transporto veiklos atnaujinimas bus svarbus ES ekonomikos atsigavimo po COVID-19 krizės aspektas. Šioje ataskaitoje pateikiama informacija Komisijai, kadangi ji siekia supaprastinti ir sustiprinti teisinį pagrindą, kad jis būtų nuoseklesnis ir geriau pritaikytas, siekiant užtikrinti keleivių teisių apsaugą Europos Sąjungoje.

IV Apskritai nustatėme, kad:

- a) kilus COVID-19 krizei didelis dėmesys buvo atkreiptas į tai, kad oro transporto keleiviai nebuvo visapusiškai informuoti apie savo teises ir kad kilo rizika, jog jie dėl to praras pinigus, į kuriuos turi teisę. Krizė taip pat išryškino trūkumus, susijusius su valstybių narių oro transporto keleivių teisių užtikrinimu: pradiniam krizės etape daugeliui keleivių nebuvo grąžinti pinigai. Daugelis kitų neturėjo kito pasirinkimo tik kaip priimti kuponus. Nuo 2020 m. birželio mėn. oro transporto bendrovės keleiviams pradėjo grąžinti pinigus, nors ir labai vėluodamos. Mūsų audito metu keleivių galimybės atgauti sumokėtą sumą buvo ribojamos tiek tada, kai dalyvavo tarpininkai (pavyzdžiui, kelionių agentūros), tiek tada, kai keleiviai būdavo priversti priimti kuponus. Be to, daugumai keleivių bilietų ir kuponų nėra taikoma apsauga nuo oro transporto bendrovės nemokumo. Tai, kad nėra apibendrintos informacijos dėl to, kad nėra reikalavimų teikti ataskaitas, pavyzdžiui, apie tai, kiek keleivių reikalavo grąžinti pinigus ir kiek atvejų liko

neišnagrinėta per teisės aktuose nustatytus terminus visoje ES, savaime yra svarbi oro transporto keleivių teisių užtikrinimo problemos dalis.

- b) Nacionalinės kovos su pandemija priemonės, kurių dažnai buvo imamasi nekoordinuotai ir vienašališkai, prisidėjo prie kelionių lėktuvu žlugimo ir sukėlė staigių ir rimtų likvidumo problemų oro transporto bendrovėms ir kelionės paslaugų paketų organizatoriams. Komisijos laikinoji valstybės pagalbos sistema sudarė palankesnes sąlygas valstybėms narėms teikti precedento neturinčio lygio valstybės pagalbą (34,7 milijardo eurų) oro transporto bendrovėms ir kelionės paslaugų paketų organizatoriams. Nors valstybėms narėms buvo nustatytas reikalavimas užtikrinti, kad tam tikri valstybės pagalbos gavėjai praneštų Komisijai, kaip ši pagalba buvo panaudota ES politikos tikslams, susijusiems su žaliaja ir skaitmenine transformacija, remti, tokio reikalavimo nebuvo grąžinant pinigus oro transporto keleiviams. Tvirtindama nacionalines valstybės pagalbos priemones, Komisija negali nustatyti sąlygų keleivių teisių srityje, tačiau ji aiškiai nurodė, kad valstybės narės gali nuspręsti taip padaryti. Tačiau valstybės narės, teikdamos pagalbą oro transporto bendrovėms, šios sąsajos nenurodė. Tai yra viena iš priežasčių, kodėl oro transporto bendrovės veikė skirtingai, kiek tai susiję su tuo, kaip ir kada jos grąžino pinigus keliautojams.
- c) Komisijos „*Re-open EU*“ interneto svetainėje būsimiems visų transporto rūšių keliautojams pateikiama vertinga informacija, tačiau ji priklauso nuo valstybių narių teikiamos informacijos ir ne visada yra atnaujinama.
- d) Pandemijos metu nepaisydama galiojančio teisinio pagrindo apribojimų, Komisija ėmėsi veiksmų, kad apsaugotų oro transporto keleivių teises ir sušvelnintų krizės padarinius. Visų pirma Komisija turi ribotus įgaliojimus užtikrinti oro transporto keleivių teises. Taryba dar nepritarė pasiūlymui sustiprinti 2013 m. Komisijos vykdymo užtikrinimo įgaliojimus.

V Šioje ataskaitoje Komisijai pateikiame šias rekomendacijas:

- 1) geriau apsaugoti keleivių teises ir geriau apie jas informuoti;
- 2) geriau koordinuoti nacionalines priemones ir geriau susieti valstybės pagalbą oro transporto bendrovėms su pinigų grąžinimu keleiviams;
- 3) patobulinti priemones ir teisės aktus, kuriais apsaugomos oro transporto keleivių teises;
- 4) apsvarstyti šioje ataskaitoje pateiktų rekomendacijų aktualumą ir kitoms transporto rūšims.

Įvadas

Keleivių teisės ES

01 Per pastaruosius 30 metų kelionių skaičius Europoje smarkiai išaugo¹. ES ėmėsi veiksmų, kad užtikrintų suderintą keleivių teisių apsaugos lygį, siekiant palengvinti oro transportu, geležinkeliais, vandens transportu ir autobusais keliaujančių keleivių judumą. Šios keleivių teisės apibrėžiamos ES lygmeniu, jas taiko transporto paslaugų teikėjai ir užtikrina nacionalinės institucijos.

02 ES keleivių teisių apsaugos politika daro tiesioginį poveikį piliečiams, todėl yra itin matoma. Be to, Komisijos manymu, ši politika yra sėkmės pavyzdys, nes vartotojams suteikiama galių užtikrinant jų teises.

03 Pagal ES teisę oro transporto keleiviams suteikiama teisė, pavyzdžiui, atgauti už lėktuvo bilietus sumokėtą sumą, vykti kitu maršrutu ir gauti pagalbą vietoje (pavyzdžiui, užkandžius arba apgyvendinimą viešbutyje), jei jų skrydžiai atšaukiami, gerokai atidedami arba atsisakoma juos vežti (žr. **1 langelį**).

¹ https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers_en.

1 langelis

ES teisės aktai oro transporto keleivių teisėms apsaugoti

Kad užtikrintų suderintą keturių keleivių kolektyvinio transporto rūšių (oro, geležinkelių, vandens ir autobusų) apsaugos lygį, Europos Komisija reguliariai atnaujina atitinkamus visų rūšių transporto srities teisės aktus². Naujausias toks atnaujinimas susijęs su geležinkelių sektoriumi³.

Oro transporto keleivių srityje oro transporto keleivių Reglamentu (EB) Nr. 261/2004⁴, nustatomos bendros kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju. Šis reglamentas taikomas visiems keleiviams, išvykstantiems iš valstybės narės oro uosto, arba iš ES nepriklausančios šalies oro uosto į valstybės narės oro uostą, bet tik jeigu vežėjas yra ES vežėjas.

2013 m. Komisija pasiūlė persvarstyti reglamentą⁵ po kelionių sutrikimų, kuriuos sukėlė Ejaftadlajokudlio ugnikalnio išsiveržimas. 2014 m. šiam pasiūlymui pritarė Parlamentas, tačiau Taryba⁶ jo nepalaikė. Į jį įtrauktos peržiūrėtos procedūros, kuriomis siekta užtikrinti geresnes keleivių teisių apsaugos krizės metu priemones, pavyzdžiui, patobulintos skundų nagrinėjimo procedūros ir sugriežtintos vykdymo užtikrinimo, stebėsenos ir sankcijų taikymo priemonės.

Kelionės paslaugų paketu (pavyzdžiui, derinant skrydį ir viešbutį) besinaudojantiems oro transporto keleiviams 2018 m. pradėta taikyti Kelionės paslaugų paketų direktyva (KPD)⁷, kuria, be kita ko, užtikrinamos pinigų grąžinimo garantijos ir repatriacija, jei kelionių organizatorius tampa nemokus. Ši direktyva pakeitė 1990 m. Kelionės paslaugų paketų direktyva⁸.

Reglamentas ir direktyva patenka į 2017 m. Reglamento dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje (BVAS reglamento)⁹ taikymo sritį.

04 Įgyvendinant, užtikrinant ir prižiūrint šias teises dalyvauja daug įstaigų. Keleivių teises turi taikyti oro transporto bendrovės. Komisija stebi, kaip įgyvendinamas teisinis

² Geležinkelių transporto srityje: 2007 m. spalio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 1371/2007 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų (OL L 315, 2007 12 3, p. 14).

Vandens transporto srityje: 2010 m. lapkričio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 1177/2010 dėl jūrų ir vidaus vandenių keliais vykstančių keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL L 334, 2010 12 17, p. 1).

Autobusų transporto srityje: 2011 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 181/2011 dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto

pagrindas, gali siūlyti jo pakeitimus ir prireikus teikia rekomendacijas arba gaires, kad suderintų įgyvendinimą. Valstybių narių nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos (NVUJ) yra atsakingos už ES teisės vykdymo užtikrinimą nacionaliniu lygmeniu. Bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje (BVAS) tinklas taip pat gali reaguoti į keleivių skundus. Pateikiame visų susijusių organizacijų ir jų funkcijų apžvalgą **I priede**, skirtame tik lėktuvo bilietus įsigijusiems keleiviams, ir **II priede**, skirtame kelionės paslaugų paketą įsigijusiems keliautojams.

Kelionių apribojimai COVID-19 pandemijos metu

05 2020 m. sausio 30 d. Pasaulio sveikatos organizacija (PSO) paskelbė COVID-19 protrūkį „tarptautinio masto ekstremaliąja visuomenės sveikatos situacija“. Tačiau 2020 m. vasario mėn. pabaigoje ji paskelbė rekomendaciją¹⁰, kurioje pabrėžė, kad dėl COVID-19 protrūkio svarbu netaikyti jokių kelionių ar prekybos apribojimų. 2020 m. pirmojo ketvirčio pabaigoje šalių vyriausybės visame pasaulyje pradėjo riboti, o vėliau ir uždrausti tarptautines keliones. Nors iš pradžių apribojimai pirmiausia buvo taikomi

keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL L 55, 2011 2 28, p. 1).

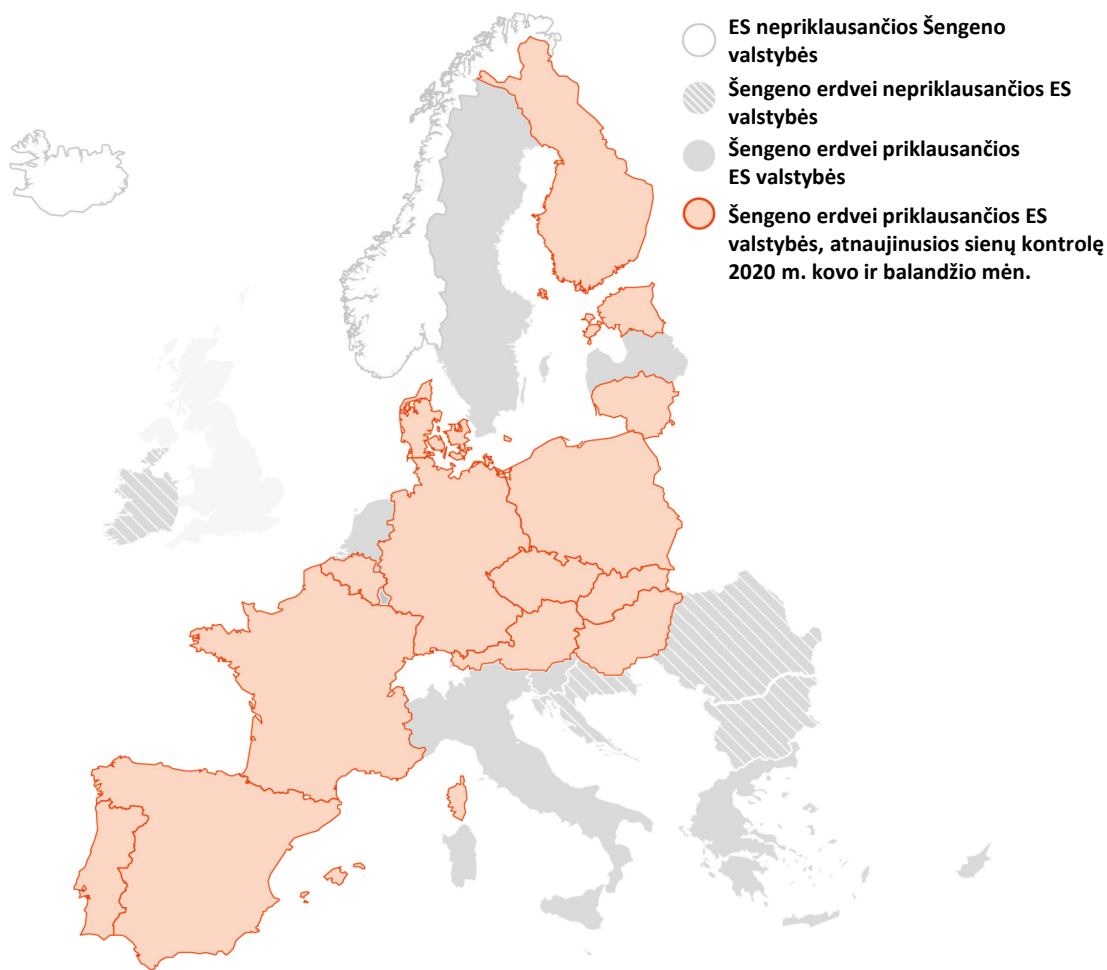
- ³ 2021 m. balandžio 29 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2021/2007 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų (nauja redakcija) (OL L 172, 2021 5 17, p. 1).
- ⁴ 2004 m. vasario 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 261/2004, nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinantį Reglamentą (EEB) Nr. 295/91 (OL L 46, 2004 2 17, p. 1).
- ⁵ 2013 m. kovo 13 d. COM(2013) 130 *final*.
- ⁶ <https://www.consilium.europa.eu/lt/policies/air-passenger-rights/>.
- ⁷ 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 bei Direktyva 2011/83/ES ir panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB (OL L 326, 2015 12 11, p. 1).
- ⁸ 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyva 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų (OL L 158, 1990 6 23, p. 59).
- ⁹ 2017 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2017/2394 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004. (OL L 345, 2017 12 27, p. 1.)
- ¹⁰ WHO *Coronavirus disease 2019 (COVID-19)*. Situation Report – 39, 2020 m. vasario 28 d.

kelionėms iš Kinijos (kurioje prasidėjo pandemija), jie buvo greitai išplėsti į kitas zonas. 2020 m. kovo 11 d. PSO COVID-19 apibūdino kaip pandemiją¹¹, o Jungtinės Valstijos paskelbė apie kelionių iš Europos sustabdymą. Po savaitės ES uždarė savo išorės sienas oro transporto keleiviams¹². Pandemijai pablogėjus, atskiros ES valstybės narės taip pat pradėjo uždarinėti savo sienas komerciniam oro eismui iš kitų ES šalių. Iki 2020 m. balandžio mėn. 14 Šengeno erdvei priklausančių valstybių narių pradėjo taikyti vidaus sienų kontrolę (žr. **1 diagramą**). Tuo metu PSO taip pat pradėjo pamažu kalbėti apie tai, kad, pavyzdžiui, reikia nustatyti tinkamas ir proporcingas keliavimo priemones, užtikrinant tinkamą pusiausvyrą tarp socialinių ir ekonominių šių priemonių (arba laikinų apribojimų) pasekmių ir galimų neigiamų padarinių visuomenės sveikatai.

¹¹ <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/events-as-they-happen>.

¹² 2020 m. kovo 17 d. Tarybos sprendimas koordinuoto laikino nebūtinų kelionių į ES apribojimo, taikomas iki 2020 m. birželio mėn. Priimtas po 2020 m. birželio 30 d. Tarybos rekomendacijos 2020/912 dėl laikino nebūtinų kelionių į ES apribojimo ir galimo tokio apribojimo panaikinimo, kuri buvo iš dalies pakeista 2021 m. vasario 21 d. Tarybos rekomendacija (ES) 2021/132 (OL L 41, 2021 2 2, p. 1).

1 diagrama. ES Šengeno šalių, kurios dėl COVID-19 pandemijos keleivių srautui pradėjo taikyti vidaus sienų kontrolę, apžvalga



Šaltinis: Audito Rūmai.

06 Nuo 2020 m. gegužės mėn. vidaus sienos vėl buvo palaipsniui atveriamos, tačiau toliau taikant sanitarinius apribojimus (pavyzdžiui, nustatytos karantino taisyklės žmonėms, keliaujantiems iš didelės rizikos regionų, arba reikalavimas testuotis), o visuomenės sveikatos tikslais buvo pateikta bendro pobūdžio rekomendacija nekeliauti.

07 2020 m. spalio mėn., remdamasi Komisijos pasiūlymu, Taryba pateikė neprivalomą rekomendaciją, kurioje valstybių narių prašoma geriau koordinuoti kelionių apribojimus¹³. Visų pirma ji pasiūlė naudoti bendrą šalims ir regionams

¹³ 2020 m. spalio 13 d. Tarybos rekomendacija (ES) 2020/1475 dėl suderinto požiūrio į laisvo judėjimo apribojimą reaguojant į COVID-19 pandemiją.

taikytiną ES klasifikaciją pagal šviesoforo signalus¹⁴, padėsiančią piliečiams geriau planuoti savo keliones. 2021 m. vasario mėn. Taryba ragino atsisakyti nebūtinų kelionių iš didelės rizikos zonų, kol nepagerės epidemiologinė padėtis¹⁵. Audito metu valstybės narės ir toliau vienašališkai priėmė sprendimus dėl kelionių apribojimų, dažnai iš anksto apie tai nepranešusios, kaip parodyta **2 langelyje**.

2 langelis

2021 m. Velykų laikotarpiu taikytų nacionalinių priemonių pavyzdžiai

Belgija taikė savo didelės, vidutinės ir mažos rizikos regionų šviesoforo sistemą ir toliau draudė visas nebūtinias tarptautines keliones (iki 2021 m. balandžio 18 d.), o keliauti Belgijos viduje buvo leidžiama.

Nyderlandai, taip pat atlikę nacionalinį rizikos vertinimą, leido keliauti po šalį, tačiau keleiviams primygtinai rekomendavo nevykti į užsienį.

Italija taip pat patvirtino savo nacionalinę rizikos zonų klasifikaciją. Kelionės leidimai priklausė nuo regionų spalvų kodų, o be privalomo į šalį atvykstančių užsienio keliautojų testavimo papildomai nustatytas penkių dienų karantino laikotarpis.

Prancūzija, taip pat naudodama nacionalinę rizikos zonų klasifikaciją, savo gyventojams uždraudė keliauti iš vieno regiono į kitą, o užsienio turistai galėjo atvykti į Prancūziją, atlikę privalomą COVID testą.

Ispanija ėmėsi panašių priemonių kaip Prancūzija (neleidžiama keliauti šalies viduje, tačiau užsienio turistai gali atvykti), kelionių apribojimams taikydama bendrai sutartą ES šviesoforo principą.

Vokietijoje kelionių apribojimai buvo taikomi remiantis informacija, kuria grindžiamas ES šviesoforo principas, ir naudojant nacionalinę rizikos sričių apibrėžtį. Keliauti į užsienį buvo galima, pavyzdžiui, į Maljorką (Ispanijos salą, kurioje užsikrėtimo lygis buvo nedidelis), o Vokietijos viduje primygtinai rekomenduota nekeliauti (apgyvendinimo vietos liko uždarytos).

¹⁴ <https://www.ecdc.europa.eu/en/covid-19/situation-updates/weekly-maps-coordinated-restriction-free-movement>.

¹⁵ 2021 m. vasario 2 d. Tarybos rekomendacija (ES) 2021/132, kuria iš dalies keičiama Rekomendacija (ES) 2020/912 dėl laikino nebūtinų kelionių į ES apribojimo ir galimo tokio apribojimo panaikinimo (OL L 41, 2021 2 4, p. 1).

Su COVID-19 susijusių kelionių apribojimų poveikis keleiviniam oro transportui

08 Nors ankstesnės krizės sulėtino oro transporto pramonės augimą, jis nebuvo sustabdytas. Pavyzdžiui, 2002 m. po teroristinių išpuolių Jungtinėse Valstijose oro eismas Europoje sumažėjo 2 %. 2009 m. dėl ekonomikos nuosmukio buvo užfiksuotas 6,6 % smukimas. 2010 m. dėl Islandijos Ejaflajokudlio ugnikalnio išsiveržimo tų metų balandžio mėn. atšaukta 111 000 skrydžių. **3 langelyje** pavaizduota oro transporto svarba ES ekonomikai.

3 langelis

Oro transportas ES ekonomikoje

Oro transportas yra labai svarbus ekonomikos vystymuisi. 2018 m. 28 ES valstybių narių oro transporto sektoriuje dirbo beveik 2 700 000 darbuotojų, sukurta 13,5 milijono darbo vietų ir vykdyta 840 milijardų eurų vertės ekonominė veikla. Tai sudaro 3,6 % užimtumo ir 4,4 % bendrojo vidaus produkto (BVP)¹⁶. 2019 m. 11 milijonų skrydžių¹⁷ buvo pervežta milijardas keleivių¹⁸.

09 Tačiau savo poveikio ir trukmės atžvilgiu COVID-19 pandemija neturi precedento. ES kelionių apribojimų poveikis skrydžių skaičiui ir keleiviams buvo dar svarbesnis nei kitose pasaulio vietose. Taip yra dėl to, kad įvairių ES šalių rinkos yra mažesnės, ir dėl to, kad valstybės narės, siekdamos sustabdyti pandemijos plitimą, toliau taiko nacionalinius apribojimus tarptautinėms kelionėms. Europos oro uostų tinkle buvo nutraukta beveik 7 000 oro eismo paslaugų maršrutų¹⁹. Daugeliui lėktuvų buvo draudžiama pakilti, nes skrydžiai buvo atšaukti, o veikla sektoriuje iš esmės sustojo.

¹⁶ <https://aviationbenefits.org/around-the-world/europe/>.

¹⁷ <https://www.eurocontrol.int/sites/default/files/2020-06/eurocontrol-prr-2019.pdf>.

¹⁸ https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/AVIA_PAOC__custom_828232/default/table?lang=en.

¹⁹ <https://www.aci-europe.org/press-release/307-aci-europe-sounds-alarm-bell-over-the-future-of-regional-air-connectivity.html>.

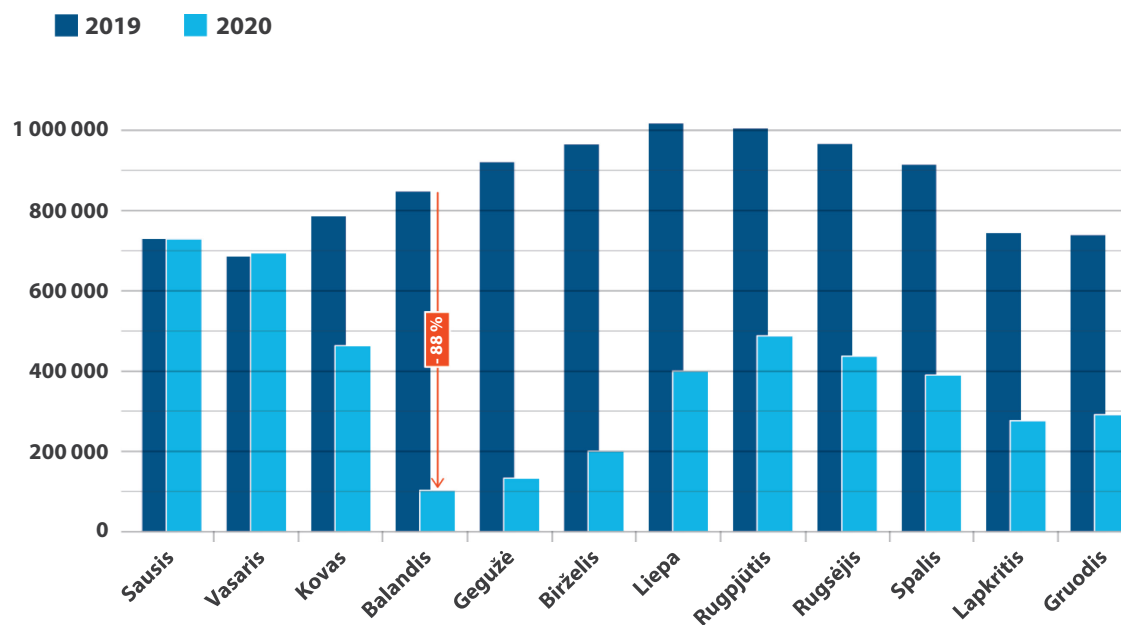


© „Getty Images“ / „Vertigo3d“.

10 2020 m. balandžio mėn. skrydžių ES buvo 88 % mažiau nei tą patį mėnesį ankstesniais metais (žr. **2 diagramą**). Be to, keleivių skaičius ES per mėnesį sumažėjo nuo 70 milijonų 2020 m. sausio ir vasario mėn. iki vos 1 milijono balandžio mėn., t. y. 99 % mažiau nei 2019 m. balandžio mėn. (žr. **3 diagramą**). Eurostato duomenimis, per pirmus šešis tų metų mėnesius keleivių skaičius iš viso sumažėjo 346 milijonais, o Tarptautinės civilinės aviacijos organizacijos (ICAO) skaičiavimais – 800 milijonų, t. y. 67 %, per visus metus. Įvertinome, kad 2020 m. kovo mėn. – 2021 m. gegužės mėn. laikotarpiu buvo atšaukta maždaug 50 milijonų bilietų²⁰.

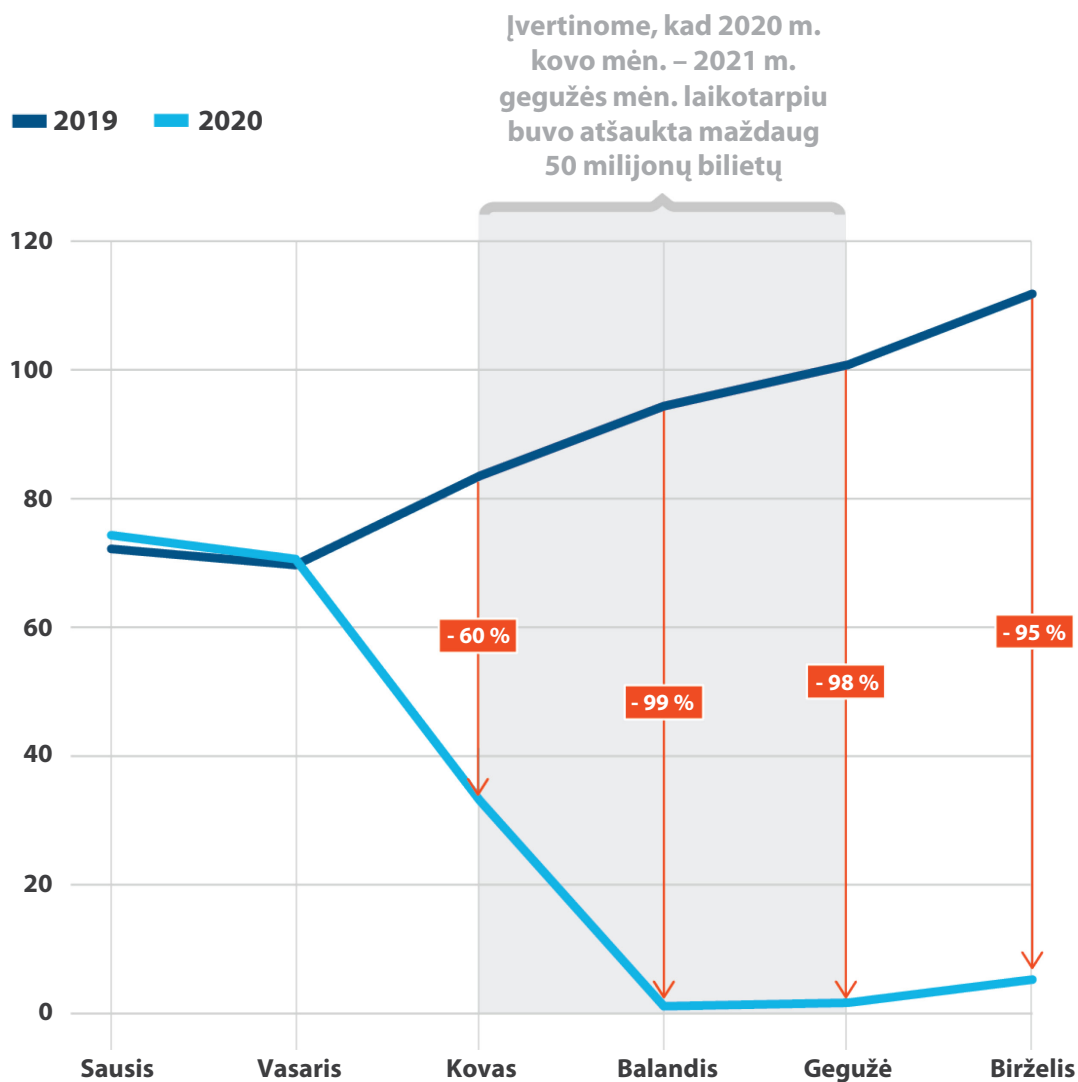
²⁰ Remiantis grąžintų pinigų sumos ir vidutinės lėktuvo bilieto kainos palyginimu.

2 diagrama. Pandemijos poveikis Europos oro eismui. 2019 m. ir 2020 m. Europos oro eismo palyginimas (skrydžių skaičius)



Šaltinis: Audito Rūmų analizė, pagrįsta Bendro Europos dangaus rodiklių suvestinių duomenimis.

3 diagrama. Pandemijos poveikis oro transporto keleivių skaičiui (milijonais oro transporto keleivių)



Šaltinis: Eurostatas. Duomenys prieinami tik iki 2020 m. birželio mėn.

11 Apskaičiuota, kad dėl šių priežasčių ES turizmo ir kelionių sektoriuje iškilo rizika prarasti bent šešis milijonus darbo vietų²¹. Nuo 2020 m. kovo mėn. iki 2021 m. kovo mėn. valstybės narės suteikė daugiau kaip 3 trilijonus eurų viešosios paramos visų sektorių įmonėms, kad sušvelnintų COVID-19 krizės poveikį savo ekonomikai²².

12 Staigiai sustojus kelionėms, oro transporto bendrovėms kilo rimtų likvidumo problemų. Kadangi naujų užsakymų beveik nebuvo, oro transporto bendrovėms trūko grynųjų pinigų fiksuotoms išlaidoms apmokėti arba išmokėti kompensacijas keleiviams.

²¹ 2021 m. kovo 25 d. EP rezoliucija „ES tvaraus turizmo strategija“ (2020/2038(INI)).

²² Šaltinis: Audito Rūmai, naudojantis Komisijos duomenimis.

Oro transporto bendrovės tapo priklausomos nuo savo grynųjų pinigų atsargų arba nuo valstybių narių vyriausybės pastangų jas išgelbėti nuo galimo bankroto.

Ankstesnis keleivių teisių auditas

13 2018 m. paskelbėme specialiąją ataskaitą dėl keleivių teisių, kurioje aptariamos visos transporto rūšys²³. Šioje ataskaitoje pabrėžiama, kad dar prieš COVID-19 pandemiją:

- informuotumo apie keleivių teises lygis buvo palyginti žemas;
- oro transporto keleivių teisių užtikrinimas valstybėse narėse labai skyrėsi. Taip yra todėl, kad NVUJ struktūra skiriasi ir jos nacionalinę teisę taiko skirtingais vykdymo užtikrinimo būdais. Pavyzdžiui, ne visos NVUJ nagrinėja pavienius keleivių skundus. Kai kurios oro transporto NVUJ mano, kad jų vaidmuo apima tik bendro vykdymo užtikrinimą, o kitos taip pat nagrinėja pavienius skundus;
- Komisija neturėjo įgaliojimų užtikrinti visišką keleivių teisių reglamentų vykdymą.

Ataskaitoje taip pat pateikiamos rekomendacijos, kurioms Komisija pritarė ir kurių įgyvendinimo laikotarpis iš esmės tebesitęsia.

²³ Specialioji ataskaita Nr. 30/2018 „ES keleivių teisės – plačios, bet vis dėlto keleiviams tenka dėl jų pakovoti“. Žr. 28–32 dalis.

Audito apimtis ir metodas

14 Tikrinome, ar pirmaisiais COVID-19 pandemijos metais Komisija sėkmingai apsaugojo oro transportu keliaujančių keleivių teises. Visų pirma nagrinėjome, ar:

- per COVID-19 krizę buvo veiksmingai apsaugotos ES oro transporto keleivių teisės, visų pirma galimybė gauti informaciją ir teisę į pinigų grąžinimą;
- Komisijai pavyko paskatinti valstybes nares susieti valstybės pagalbą oro transporto bendrovėms ir kelionės paslaugų paketų organizatoriams su keleivių teisių apsauga;
- Komisija nustatė būtinas priemones, kad COVID-19 pandemijos metu būtų apsaugotos keleivių teisės.

15 Atlikdami audito darbą:

- analizavome dabartinį teisinį pagrindą, kad pamatytume trūkumų, kuriuos nurodėme savo 2018 m. specialiojoje ataskaitoje, poveikį COVID-19 pandemijos metu;
- analizavome Komisijos pateiktus oro transporto keleivių teisių stebėsenos ir vykdymo užtikrinimo dokumentus;
- analizavome, ar „*Re-open EU*“ portale pateikta informacija yra savalaikė ir patikima;
- analizavome sprendimus dėl valstybės pagalbos;
- vykdėme interviu su Komisijos darbuotojais;
- analizavome „Eurobarometro“ duomenis²⁴.

16 Taip pat apklausėme pagrindinius suinteresuotuosius subjektus: NVUJ, vartotojų apsaugos tarnybas (VAT) ir oro transporto bendrovių asociacijas (AA), ir įvertinome jų atsakymus bei visus pateiktus papildomus dokumentus. Gavome 24 atsakymus iš NVUJ ir 18 atsakymų iš BVAS įstaigų. Remdamiesi šių atsakymų turiniu, surengėme pokalbius su penkiomis NVUJ ir keturiomis BVAS įstaigomis. Sutikrinome duomenis su Europos

²⁴ „Eurobarometras 93“, 2020 m. vasara.

Žr. https://data.europa.eu/euodp/en/data/dataset/S2262_93_1_93_1_ENG.

federacijų, susijusių su keleivių teisėmis, vartotojų teisių apsaugos įstaigų ir oro transporto bendrovių asociacijų atsakymais, ir surengėme pokalbius su šešiomis iš jų:

- Europos keleivių federacija (EPF);
- Europos vartotojų organizacijų asociacija (BEUC);
- Keleivių teisių gynėjų asociacija (APRA);
- Europos kelionių agentų ir kelionių organizatorių asociacijomis (ECTAA);
- Europos technologijų ir kelionių paslaugų organizacija (EU TRAVEL TECH);
- Tarptautine oro transporto asociacija (IATA).

17 Šio audito laikotarpis – 2020 m. kovo mėn. – 2021 m. kovo mėn., t. y. pirmieji COVID-19 pandemijos metai Europoje.

18 Oro transporto veiklos atnaujinimas bus svarbus ES ekonomikos atsigavimo po COVID-19 krizės aspektas. Šioje ataskaitoje pateikiama informacija Komisijai, kadangi ji siekia supaprastinti ir sustiprinti teisinį pagrindą, kad jis būtų nuoseklesnis ir geriau pritaikytas, siekiant užtikrinti keleivių teisių apsaugą Europos Sąjungoje.

Pastabos

Apskritai COVID-19 pandemijos metu pagrindinių oro transporto keleivių teisių nepaisoma ir požiūris į keleivius skiriasi

19 Vertiname, ar keleiviai buvo informuoti apie savo teises, kaip valstybės narės užtikrino šių teisių įgyvendinimą ir ar Komisija ir valstybės narės turėjo duomenų, būtinų šioms teisėms veiksmingai užtikrinti.

Oro transporto keleiviai neturi pakankamai žinių apie savo teises, todėl jiems gali nebūti sugrąžinti pinigai

20 Kad galėtų pasinaudoti keleivių teisių sistema, įskaitant finansines kompensacijas, keleiviai turi žinoti savo teises. Tačiau „Eurobarometro“ duomenys²⁵ rodo, kad tik 14 % ES piliečių žino, kad ES galioja oro transporto keleivių teisės, o mažiau nei pusė oro transportu keliavusių respondentų žino apie keleivių teises ES (49 %).

21 Keleiviai turi teisę būti informuoti apie savo teises prieš kelionę, jos metu ir po jos. Tai keleiviams ypač svarbu, kai yra didelių trikdžių. Tačiau iš „Eurobarometro“ duomenų matyti, kad tik 37 % trikdžių patyrusių asmenų nurodė esantys patenkinti tuo, kaip jie buvo informuoti.

22 Oro transporto keleiviai taip pat turi teisę būti nukreipti kitu maršrutu arba jiems gali būti sugrąžinti pinigai atšaukus skrydį. Tačiau pinigų grąžinimui taikomos skirtingos taisyklės, atsižvelgiant į tai, ar keleiviai pirko tik lėktuvo bilietą, ar atostogų „paketą“, kurį sudaro lėktuvo bilietas ir apgyvendinimas:

- tik lėktuvo bilietus įsigijusiems keleiviams oro transporto bendrovė turėtų sugrąžinti pinigus už atšaukto skrydžio bilietą per septynias dienas nuo keleivio prašymo pateikimo dienos²⁶;

²⁵ „Eurobarometras 93“, 2020 m. vasara.

Žr. https://data.europa.eu/euodp/en/data/dataset/S2262_93_1_93_1_ENG.

²⁶ Reglamento 261/2004 5 straipsnio 1 dalies a punktas ir 8 straipsnio 1 dalis.

- paketą turintiems oro transporto keleiviams kelionės paslaugų paketo organizatorius turėtų grąžinti pinigus per 14 dienų nuo sutarties nutraukimo²⁷

23 Taip pat dėl COVID-19 krizės keleiviai negalėjo arba nebenorėjo keliauti. Tačiau tik lėktuvo bilietus įsigiję keleiviai, nusipirkę nekompensuojamą bilietą ir patys nusprendę atšaukti skrydį, neturi teisės susigrąžinti pinigų pagal ES teisę net ir ypatingomis aplinkybėmis. Tokiais atvejais keleivių teisė atgauti sumokėtą sumą nustatoma pagal jų su vežėju sudarytos sutarties sąlygas, laikantis atitinkamos nacionalinės teisės. Tačiau pagal KPD keleiviams, kurių skrydis yra paketo dalis, turi būti atlyginama, jei jie paketą atšaukia.

24 *1 lentelėje* apžvelgiami įvairūs scenarijai, taikomi tik lėktuvo bilietus įsigijusiems ir kelionės paslaugų paketus įsigijusiems keleiviams, nurodant atsakomybę už trikdžius ir pinigų grąžinimo taikymo sritį.

1 lentelė. Oro transporto keleiviams taikytini scenarijai ir kompensacijos atšaukimo atveju tikimybė

Situacijos, su kuriomis susiduria tik lėktuvo bilietus įsigiję keleiviai ir kelionės paslaugų paketus įsigiję asmenys	Kas atsakingas?		Tikėtinas pinigų grąžinimas?
	Valstybės narės	Oro transporto bendrovė / paketo organizatorius	Taip / Ne
A. Neįmanoma skristi, nes:			
Oro transporto bendrovė nusprendė neskraidinti / kelionės paslaugų paketo organizatorius atšaukė paketą	Ne	Taip	Taip
Draudimas keliauti paskirties šalyje (sienos uždarymas – paskirties valstybės narės priemonė)	Taip	Ne	Ne ²
Neįmanoma pasiekti išvykimo oro uosto (uždaryta siena)	Taip	Ne	Ne ²
Išvykimo arba kelionės tikslo oro uostas uždarytas	Taip	Ne	Ne ²

²⁷ Direktyvos 2015/2302 12 straipsnio 4 dalis.

Susijusi viešbučio rezervacija kelionės tikslo šalyje atšaukta dėl karantino ar kitų nacionalinių priemonių	Taip	Ne	Galima ³
B. Keleivis pasirenka neskristi¹, nes:			
Galioja privalomos karantino priemonės	Taip	Ne	Ne ⁴
Privalomas COVID-19 testas ir:			
a) nėra galimybės atlikti testo (per trumpą laiką neatidaromi jokie testavimo centrai; per ilgą eilę norint rezervuoti vietą)	Taip	Ne	Ne ⁴
b) yra galimybė atlikti testą, tačiau tai per brangu	Ne	Ne	Ne ⁴
Asmeninis baimės jausmas (pavyzdžiui, baimė, kad vėliau nebus galima grįžti namo, baimė užsikrėsti COVID-19 oro uoste arba kelionės metu, baimė susirgti paskirties vietoje)	Ne	Ne	Ne ⁴
Bendra nestabili padėtis keliaujant oro transportu (per daug pokyčių per trumpą laiką išvykimo ir (arba) paskirties vietoje)	Taip	Ne	Ne ⁴
Daugiau administracinių formalumų (pavyzdžiui, keleivių buvimo vietos forma, privačių duomenų sekimas) ir išlaidų	Taip	Ne	Ne ⁴

¹ Daroma prielaida, kad skrydžiai vykdomi.

² Išskyrus atvejus, kai jų sutarties su vežėju nuostatos ir sąlygos yra lanksčios ir leidžia keisti skrydžio datą; jei kelionės paslaugų paketo organizatorius / keliautojas nutraukia sutartį dėl neišvengiamų ir ypatingų aplinkybių, kelionės paslaugų paketą nusipirkęs keliautojas turi teisę susigrąžinti pinigus.

³ Kiekvieną atvejį reikės nagrinėti atskirai (vertinimas kiekvienu konkrečiu atveju). Jei keleivis įsigijo kelionės paslaugų paketą, svarbu, ar paketo sąlygos nebegali būti vykdomos dėl neišvengiamų ir ypatingų aplinkybių. Jei viešbučio rezervacija yra paketo dalis ir organizatorius negali pasiūlyti sutarties pakeitimo, t. y. kito viešbučio, organizatorius bus priverstas nutraukti sutartį ir keliautojui suteikti teisę susigrąžinti pinigus už išankstinius mokėjimus (viešbutį ir skrydį). Jei skrydžio ir viešbučio rezervacija nėra kelionės paslaugų paketo dalis, pinigų už lėktuvo bilietą grąžinimas priklauso nuo to, ar jų su vežėju sudarytos sutarties sąlygos yra lanksčios ir ar rezervaciją galima keisti, o pinigų už viešbutį grąžinimas priklausys nuo atitinkamos sutarties ir taikytinos sutarčių teisės.

- ⁴ Visais B skirsnyje nurodytais atvejais, kai keliautojas turi paketą, atsakymas yra teigiamas, tačiau, atsižvelgiant į aplinkybes, gali būti taikomas pagrįstas sutarties nutraukimo mokestis. Reikia įvertinti kiekvieną konkretų atvejį siekiant nustatyti, ar yra objektyvios aplinkybės, kurių keleivis negali kontroliuoti ir dėl kurių būtų leidžiama nutraukti sutartį be mokesčio. Tik lėktuvo bilietą įsigijusio keleivio atveju pinigų grąžinimas už skrydį, kurio nepanaikino oro transporto bendrovė, priklauso nuo bilieto įsigijimo sąlygų (pinigai grąžinami arba ne).

Šaltinis: Audito Rūmai, remiantis savo analize.

Nenuoseklus oro transporto keleivių teisių užtikrinimas plačiai naudojant kuponus

25 Siekdami įvertinti piliečių padėtį, susijusią su oro transporto keleivių teisių užtikrinimu COVID-19 krizės metu, apklausėme visas 27 nacionalines vykdymo užtikrinimo įstaigas ir bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje įstaigas.

Pradiniu krizės laikotarpiu daugeliui keleivių nebuvo grąžinti pinigai arba jie neturėjo kito pasirinkimo tik kaip priimti kuponus

26 Keleiviai turi teisę gauti kompensaciją per 7 arba 14 dienų. Oro transporto bendrovės taip pat gali pasiūlyti kuponą, užuot siūlę piniginę kompensaciją, tačiau pagal ES teisę keleiviai neprivalo vietoj piniginės kompensacijos priimti kuponą. Iš atsakymų į mūsų konsultacijas su NVUJ ir BVAIS įstaigomis matyti, kad konkrečiomis COVID-19 pandemijos aplinkybėmis kuponų trūkumas buvo toks:

- yra tik ribotas alternatyvių skrydžių jungčių, kurių atveju jie galėtų būti naudojami, skaičius arba jų iš viso nėra;
- paprastai jiems netaikoma apsauga nuo oro transporto bendrovės nemokumo (žr. 71 dalies 3 įtrauką).

27 15 valstybių narių²⁸ priėmė teisės aktus arba priėmė priemones, leidžiančias nukrypti nuo prievolės grąžinti pinigus pagal KPD. Be to, dvi valstybės narės (Italija ir Graikija) priėmė teisės aktus, kuriais dėl COVID-19 krizės leidžiama nukrypti nuo oro transporto keleivių teisių reglamento. Tai neatitinka ES teisės (žr. 65 dalį).

Žr. 4 langelyje pateiktus pavyzdžius.

²⁸ Komisijos ataskaita Europos Parlamentui ir Tarybai dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių taikymo (COM(2021) 90 final), 2021 2 26, 5.1.2. punktas.

4 langelis

Nukrypti leidžiančių nuostatų trijose valstybėse narėse pavyzdžiai

Belgijos vyriausybė (2020 m. kovo 19 d.²⁹) išleido potvarkį, kuriuo nuo 2020 m. kovo 20 d. iki birželio 19 d. sustabdyta kelionių organizatorių prievolė grąžinti pinigus už atšauktus kelionės paslaugų paketus. Tuo laikotarpiu keleiviams nebuvo leista atsisakyti kuponų.

Nyderlanduose transporto ministras nurodė NVUJ nevykdyti Reglamento 261/2004 nuo 2020 m. kovo 1 d. iki gegužės 14 d. ir atšaukto skrydžio atveju siūlyti tik kuponus³⁰.

Prancūzijoje pagal naują teisės aktą³¹ kelionių agentūroms buvo leista išduoti kuponus nesuteikiant galimybės grąžinti pinigus už kelionės paslaugų paketus, atšauktus nuo 2020 m. kovo 1 d. iki rugsėjo 15 d., taip vartotojams užkertant kelią prašyti grąžinti pinigus.

28 Daugelis likvidumo problemų turinčių oro transporto bendrovių ir kelionės paslaugų paketų organizatorių³² pasinaudojo šiais nacionalinės teisės aktais ir:

- pradiniame krizės etape (daugiausia nuo 2020 m. kovo mėn. iki 2020 m. birželio mėn.) sustabdė pinigų grąžinimą keleiviams arba
- siūlė kuponus, kartais kaip vienintelę galimybę ir prieš keleivio valią.

29 Mūsų konsultacijų metu paaiškėjo, kad kai kurios oro transporto bendrovės savo sprendimą negrąžinti pinigų keleiviams už atšauktus skrydžius grindė išimtinėmis dėl COVID-19 susidariusiomis aplinkybėmis. Kitos oro transporto bendrovės ėmėsi įvairių veiksmų, kad paskatintų keleivius vietoj pinigų priimti kuponus, įskaitant: automatinį kuponų platinimą, interneto svetainėse pateikiamas neveikiančias nuorodas dėl sumokėtų sumų grąžinimo, ribotą arba sunkiai prieinamą informaciją apie teises į pinigų susigrąžinimą. Taigi, keleiviai buvo priversti rinktis kuponus.

²⁹ http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/besluit/2020/03/19/2_020_040_676/staatsblad.

³⁰ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2020/03/30/aanwijzing-aan-de-ilt-inzake-handhaving-verordening-eg-nr-261-2004>.

³¹ https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000_041_755_833/.

³² Ši praktika taip pat taikoma kitų rūšių transportui. Pavyzdžiui, atlikdami auditą susidūrėme su panašiais atvejais, susijusiais su kruizų ir greitųjų geležinkelių operacijų kuponais.

Pinigai pradėti gražinti 2020 m. birželio mėn., nors ir labai vėluojant dėl įvairių veiksnių

30 Analizuodami 2019 m. ir pirmų šešių 2020 m. mėnesių duomenis įvertinome, kiek laiko užtruko pinigų gražinimas oro transporto keleiviams, ir išnagrinėjome oro transporto bendrovių gautų skundų skaičių.

31 Nustatėme, kad dauguma oro transporto bendrovių pinigus keleiviams gražinti pradėjo nuo 2020 m. birželio mėn. Paprastai pinigai būdavo gražinami gerokai ilgiau nei per teisės aktuose nustatytą septynių arba 14 dienų laikotarpį, iš dalies dėl to, kad oro transporto bendrovių pinigų gražinimo apdorojimo sistemos buvo sukurtos nedideliam prašymų skaičiui. Dėl šios priežasties ir dėl to, kad dėl COVID-19 nebuvo darbuotojų, oro transporto bendrovės susidūrė su didžiuliu tokių prašymų skaičiumi.

5 langelyje pateikiama keletas aiškinamųjų duomenų apie krizės poveikį keleivių teisių užtikrinimui Portugalijoje, kuriuos gavome atlikdami savo NVUJ apklausą.

5 langelis

COVID-19 krizės poveikis pinigų keleiviams gražinimui Portugalijoje

2020 m. Portugalijoje veiklą vykdančios pagrindiniai vežėjai atšaukė 5,5 milijono bilietų (87 % keleivių, skrendančių Portugalijoje arba iš jos). Iš jų:

- per metus keleiviams buvo gražinta 60 % sumos (3,3 milijono bilietų);
- 28 % (1,6 milijono bilietų) buvo paversti į kuponus, neužtikrinus, kad keleiviai su tuo sutiko;
- 5 % (daugiau kaip 300 000 bilietų) atvejų metų pabaigoje nebuvo išnagrinėti;
- 7 % (360 000 bilietų) apėmė atvejus, kai keleiviai nesiekė susigrąžinti pinigų arba rado galimybę vykti kitu maršrutu.

Kiekvienos oro transporto bendrovės pinigų gražinimo sparta skyrėsi. Apskritai vėlavimai gražinti pinigus:

- eksponentiškai augo po 2020 m. kovo mėn.;
- birželio–rugsėjo mėn. buvo didžiausi vėlavimai (nuo 31 iki 59 dienų);
- nuo rugsėjo iki gruodžio mėn. pinigų gražinimas pamažu normalizavosi.

2021 m. vasario mėn. Portugalijos oro transporto bendrovės pranešė NVUJ, kad jos pinigus už lėktuvų bilietus išmoka nuo 2 iki 22 dienų po skrydžio atšaukimo.

32 Oro transporto bendrovės pradėjo grąžinti pinigus dėl įvairių veiksmų:

- a) valstybės pagalbos, teikiamos oro transporto bendrovėms ir kelionės paslaugų paketų organizatoriams remti (žr. 55–61 dalis);
- b) 2020 m. balandžio 30 d. Komisijos pozicijos, kad neplanuojama nukrypti nuo keleivių teisių (žr. 64 dalį); 2020 m. gegužės mėn. Komisijos rekomendacijos paskelbimo ir dėl to, kad valstybės narės vėliau perdavė šią žinutę NVUJ, o šios turėjo informuoti oro transporto bendroves ir kelionės paslaugų paketų organizatorius;
- c) 2020 m. liepos 2 d.³³ Komisijos iškeltų bylų dėl nacionalinių teisės aktų, kuriais leidžiama sustabdyti teisę į pinigų grąžinimą, pažeidimo (žr. 65 dalį).

Tai, kad tarpininkai nėra įtraukti į oro transporto keleivių teises reglamentuojančių teisės aktų aprėptį, trukdo keleiviams užsitikrinti pinigų susigrąžinimą

33 Oro transporto keleiviai dažnai naudojami tarpininkų paslaugomis, pavyzdžiui, kelionių agentūrų paslaugomis, kad užsakytų skrydžius arba juos pirktų kaip paketo dalį. Siekdami įvertinti pinigų grąžinimo laiką dalyvaujant tarpininkams, išanalizavome galiojančius ES teisės aktus, taip pat duomenis, kuriuos gavome apklausę NVUJ ir BVAS įstaigas.

34 Beveik visose valstybėse narėse keleiviai, pirkę bilietus per tarpininką, pranešė, kad jiems buvo atlyginta iš dalies, pavėluotai arba visai neatlyginta. 2020 m. kovo mėn. prasidėjus COVID-19 krizei daug oro transporto bendrovių ir kelionės paslaugų paketų organizatorių atidėjo pinigų grąžinimą keliautojams. Pavyzdžiui, oro transporto bendrovės nustojo taikyti automatinio grąžinimo mechanizmą, pagal kurį jos mokėjo kelionių agentūroms, kad šios grąžintų pinigus keleiviams. Kai kurios oro transporto bendrovės kaip priežastį, kodėl tarpininkams negrąžino pinigų, nurodė tai, kad tarpininkai nepateikė keleivių duomenų, reikalingų pinigams grąžinti (nes keleiviai bilietų tiesiogiai nerezervavo oro transporto bendrovėse). Savo ruožtu kai kurios kelionių agentūros pinigus keleiviams grąžino tik gavusios lėšų iš oro transporto bendrovių.

35 Iš šių atvejų, kai abi šalys laukia kitos šalies informacijos, matyti, kad oro transporto bendrovės ir kelionių agentūros nepakankamai koordinuoja savo veiksmus.

³³ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/inf_20_1212.

Be to, tarpinėms įstaigoms netaikomas bendras teisinis pagrindas ir jos turi siekti savo teisės į sumokėtų sumų grąžinimą iš oro transporto bendrovės pagal nacionalinę teisę, o ji valstybėse narėse skiriasi.

36 Taip pat nustatėme, kad tik lėktuvo bilietą įsigijusiems susigrąžinti pinigus prašantiems keleiviams reikėjo susisiekti tiek su oro transporto bendrove, tiek su tarpininku, o iš jų nė vienas nemanė esąs atsakingas už pinigų už bilietą grąžinimą. Taip pat buvo atvejų, kai abi šalys patarė keleiviams susisiekti su kita šalimi, todėl jie buvo mėtomi tarp oro transporto bendrovės ir kelionių agentūros (žr. realaus gyvenimo atvejį, kuris aprašytas naudojant netikrus vardus **6 langelyje**).

6 langelis

Keleiviai, pakliuvę į tarpininkų ir oro transporto bendrovių užburtą ratą

2019 m. gruodžio mėn. (internetinės) kelionių agentūros svetainėje Nicolas nusipirko kelionės iš Strasbūro į Rejunjono salas ir atgal lėktuvo bilietus; išvykimas buvo numatytas 2020 m. kovo 20 d. Kadangi kovo 15 d. Prancūzijoje pradėtos taikyti izoliavimo priemonės, Nicolas per 24 valandas gavo elektroninį laišką iš savo kelionių agentūros, kuri jį informavo, kad dėl pandemijos oro transporto bendrovė atšaukė jo skrydį.

2020 m. birželio mėn., praėjus keletui savaitių, kuriomis jis skambino ir rašė agentūrai, siekdamas susigrąžinti pinigus, ji jam atsakė, kad negali nieko padaryti, nes oro transporto bendrovė atšaukė skrydį, ir kad jis turėtų tiesiogiai paskambinti oro transporto bendrovei. Rugsėjo pradžioje, po pakartotinių prašymų, oro transporto bendrovė patvirtino, kad taip pat negali nieko padaryti, nes agentūra turi paprašyti grąžinti pinigus. Gavęs šį atsakymą, Nicolas dar kartą susisiekė su savo agentūra, tačiau vėl nesėkmingai. Po to jis pradėjo kelias procedūras: pateikė skundą Prancūzijos vartotojų teisių apsaugos interneto svetainėje (signal.conso.gouv.fr), kreipėsi į kitą Prancūzijos organizaciją, kuri padeda sunkumų patiriantiems vartotojams, kreipėsi į Prancūzijos mediatorių ir agentūrai nusiuntė registruotą laišką.

Spalio mėn. agentūra patvirtino, kad prašys oro transporto bendrovės grąžinti pinigus. 2021 m. kovo mėn. agentūra jam pranešė, kad oro transporto bendrovė patvirtino dalinį pinigų grąžinimą (pusę kainos). Nicolas primygtinai reikalavo grąžinti visą sumą už abu atšauktus skrydžius. Agentūra atsakė, kad ji dar kartą kreipsis į oro transporto bendrovę, šį kartą dėl visos sumos grąžinimo, o ši procedūra greičiausiai užtruks dar kelis mėnesius.

Po vienu metų trukusių pastangų susigrąžinti pinigus Nicolas pinigų vis dar neatgavo.

Komisijos rekomendacija dėl kuponų neužkirto kelio skirtingam požiūriui į keleivius

37 Mūsų NVUJ ir BVAS institucijų apklausa ir iš vartotojų apsaugos tarnybų (VAT) gauti dokumentai mums suteikė informacijos apie keleivių, kuriems buvo išduoti kuponai, patirtį.

38 2020 m. gegužės mėn. Komisija pateikė rekomendaciją, kuria siekta, kad kuponai dėl atšauktų skrydžių ar kelionės paslaugų paketų taptų patrauklesne ir saugesne pinigų grąžinimo alternatyva³⁴, tačiau pabrėžė, kad kuponai būtų išduodami savanorišku pagrindu. Rekomenduota, kad kuponai turėtų apimti keleivių apsaugą nuo oro transporto bendrovių arba kelionės paslaugų paketų organizatorių nemokumo ir turėtų turėti tam tikrų ypatumų, kaip antai:

- jie turėtų galioti ne trumpiau kaip 12 mėnesių, o pinigai turėtų būti automatiškai grąžinami, jeigu kuponas nebuvo panaudotas;
- keleiviams ir keliautojams turėtų būti suteikta galimybė kuponu apmokėti bet kokius naujus užsakymus, atliekamus iki jų galiojimo pabaigos datos, net jei mokėjimo ar paslaugos data yra vėlesnė, ir naudoti kuponus apmokant bet kokį vežėjo arba organizatoriaus siūlomą kelionės produktą;
- kuponai galėtų būti naudojami ir užsakant kitų įmonių, priklausančių tai pačiai įmonių grupei, paslaugas bei juos turėtų būti galima perleisti kitam keleiviui be jokio papildomo mokesčio.

Tačiau kadangi Komisijos rekomendacijos nėra privalomos, oro transporto bendrovės ir kelionės paslaugų paketų organizatoriai ir toliau išdavinėjo kuponus taip, kaip jie manė esant tinkama, todėl požiūris į keleivius buvo skirtingas.

39 Nustatėme, kad oro transporto bendrovės ir valstybės narės taikė skirtingą praktiką, kuri dažnai neatitiko Komisijos rekomendacijos:

- nors NVUJ nurodė, kad dauguma kuponų galioja 12 mėnesių, kai kurie iš jų galiojo ilgiau, pavyzdžiui, Kipre ir Latvijoje (galioja iki 2021 m. gruodžio 31 d.), Prancūzijoje ir Graikijoje (18 mėnesių) ir Slovėnijoje (24 mėnesius). Be to, Slovėnijoje nuo 2020 m. kovo 13 d. iki gegužės 31 d. atšauktų kelionių atveju, jei kelionės paslaugų paketus įsigiję keliautojai atsisakė priimti kuponą, jiems pinigai

³⁴ 2020 m. gegužės 13 d. Komisijos rekomendacija (ES) 2020/648 dėl čekių, kurie keleiviams ir keliautojams siūlomi kaip alternatyvi kompensacija už kelionės paslaugų paketus ir transporto paslaugas, atšauktus dėl COVID-19 pandemijos (OL L 151, 2020 5 14, p. 10).

būtų gražinti tik praėjus 12 mėnesių nuo tos dienos, kai Slovėnija paskelbia, kad būsėsi pandemija. Tai prieštarauja ES teisei;

- tik trys valstybės narės (žr. 60 dalies 2 įtrauką) valstybės pagalbos lėšas panaudojo tam, kad kuponams pritaikytų apsaugą nuo organizatorių nemokumo. Tai taikoma tik kelionės paslaugų paketui (netaikoma tik lėktuvo bilietus įsigijusiems keleiviams);
- pagrindinių Suomijos, Latvijos, Liuksemburgo ir Rumunijos oro transporto bendrovių atveju keleiviui priėmus kuponą, jis nebeturėjo teisės vietoj kupono prašyti pinigų. Rumunijoje pasibaigus 12 mėnesių terminui nepanaudotu kuponu nebegalėjo būti atsiskaitoma;
- penkiose valstybėse narėse (Belgijoje, Suomijoje, Vengrijoje, Liuksemburge ir Slovėnijoje) pagrindinės oro transporto bendrovės neleido perleisti kuponų kitiems asmenims.

Kadangi nėra ataskaitų teikimo reikalavimų, trūksta apibendrintos informacijos

40 Siekdami įvertinti, kaip užtikrinamos oro transporto keleivių teisės, analizavome valstybių narių organizacijų duomenis.

41 Nustatėme, jog trūksta informacijos, kad būtų galima veiksmingai užtikrinti keleivių teises:

- oro transporto bendrovės mano, kad vėlavimas gražinti pinigus ir tikslus pinigus už atšauktus skrydžius susigrąžinti siekiančių keleivių skaičius yra komerciniu požiūriu neskelbtini duomenys ir jos paprastai tokiais duomenimis nesidalija;
- dauguma nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų neturi teisės aktuose nustatytos teisės žinoti keleivių skundų oro transporto bendrovėms skaičiaus. Todėl jos turi remtis keleivių arba per Europos vartotojų centrus pateiktais skundais;
- Komisija remiasi savanoriškomis nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų ataskaitomis, skundų informacija, kurią piliečiai jai tiesiogiai perduoda per „Europe Direct“ informacijos centrą, per Europos vartotojų centrų tinklą (ECC-Net) ir ryšiais su suinteresuotaisiais subjektais arba BVAŠ tinklu. Kitaip nei kitų rūšių transporto atveju, nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms netaikomas reikalavimas teikti ataskaitas Komisijai pagal Reglamentą Nr. 261/2004.

42 Remiantis mūsų analize, palyginti su ankstesniais metais, gerokai padaugėjo skundų, susijusių su skrydžių atšaukimu ir prašymais grąžinti pinigus. Pavyzdžiui:

- 24 nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos pranešė apie 80 000 skundų, susijusių su pinigų grąžinimu dėl atšauktų skrydžių. Ne visos NVUJ buvo kompetentingos nagrinėti individualius skundus, o sankcijos oro vežėjams įvairiose valstybėse narėse labai skyrėsi;
- Europos vartotojų organizacijų asociacija (BEUC) pranešė apie 122 000 panašių skundų trijose valstybėse narėse (Vokietijoje, Ispanijoje ir Portugalijoje);
- Europos keleivių federacija (EPF) pranešė, kad keturiose valstybėse narėse (Belgijoje, Vokietijoje, Ispanijoje ir Portugalijoje) nacionalinėms vartotojų teisių apsaugos organizacijoms buvo išsiųsta 72 500 skundų;
- Europos vartotojų centrų tinklas (ECC-Net) teikė pagalbą 32 000 bylų, susijusių su Reglamentu 261/2004, ir 12 000 bylų, susijusių su Kelionės paslaugų paketų direktyva;
- 2020 m. „Europe Direct“ informacijos centras nurodė 6 700 incidentų, iš kurių 70 % buvo susiję su skundais dėl skrydžių atšaukimo.

43 Esama rizikos, kad šiais daliniais duomenimis gali būti nepateikiamas išsamus vaizdas. Tai rodo, kad trūksta apibendrintos informacijos apie keleivių skundus, kaip jie nagrinėjami ir kaip užtikrinamos keleivių teisės.

Komisija patikslino, kad valstybės narės oro transporto keleivių teisių apsaugą gali susieti su valstybės pagalba, tačiau tai nebuvo padaryta oro transporto bendrovių atveju

44 Išnagrinėjome Komisijos vaidmenį tvirtinant valstybės pagalbos priemones ir tai, ar valstybės narės, rengdamos tokias priemones, susijusias su COVID-19 krize, susiejo suteiktą pagalbą su keleivių teisių apsauga.

Komisija stengėsi remti oro transporto bendroves ir kelionės paslaugų paketų organizatorius, tačiau negalėjo reikalauti, kad pinigų grąžinimas keleiviams būtų valstybės pagalbos patvirtinimo sąlyga

45 COVID-19 pandemijos metu daugelis ES oro transporto bendrovių buvo priverstos didžiąjai daliai savo lėktuvų arba, tam tikrais atvejais, visiems lėktuvams neleisti pakilti bent kurį laiką. Tai turėjo didelį poveikį jų finansams.



© „Getty Images“ / „Patrick Foto“.

46 Tarptautinės civilinės aviacijos organizacijos skaičiavimais, iki 2020 m. pabaigos Europos oro transporto bendrovių pajamos sumažėjo nuo maždaug 120 milijardų eurų 2019 m. iki vos 37 milijardų eurų 2020 m., t. y. 69 %³⁵. IATA³⁶ teigimu, įprastomis sąlygomis tipinė Europos oro transporto bendrovė turėtų grynųjų pinigų atsargų dviem veiklos mėnesiams. 2020 m. kovo mėn. smarkiai sumažėjus naujų užsakymų, oro transporto bendrovės nebūtų turėjusios grynųjų pinigų iki 2020 m. gegužės mėn., jei nebūtų buvę naujų likvidumo injekcijų ir (arba) išlaidų taupymo priemonių. IATA ir „Airlines for Europe“ (A4E) apskaičiavo, kad iš visų oro transporto bendrovių piniginių

³⁵ ICAO oro transporto biuras, „*Effects of Novel Coronavirus (COVID-19) on Civil Aviation: Economic Impact Analysis*“, 2021 m. kovo mėn., https://www.icao.int/sustainability/Documents/Covid-19/ICAO_coronavirus_Econ_Impact.pdf.

³⁶ IATA, „*COVID-19 Cash burn analysis*“, 2020 m. kovo mėn.

išmokų 2020 m. kovo–gegužės mėn., sugrąžinti pinigai keleiviams už parduotus, bet nepanaudotus bilietus sudarė 9,2 milijardo eurų (ES 27 ir JK).

47 Todėl kyla rizika, kad oro transporto bendrovės bankrutuos, o tokiu atveju keleiviai rizikuoja prarasti savo pinigus. 2020 m. sausio mėn. Komisijos užsakymu atliktame išorės tyrime³⁷ buvo išvardyti ankstesnio dešimtmečio 87 oro transporto bendrovių nemokumo atvejai ir apskaičiuota, kad 2011–2019 m. oro transporto bendrovių nemokumas turėjo tam tikrą poveikį 5,6 milijono keleivių. Vidutiniškai kiekvienas keleivis, kurį nemokumas palietė tiesiogiai, patyrė 431 eurą išlaidų, iš kurių 83 % (357 eurai) nebuvo grąžinti pagal vieną iš apsaugos mechanizmų. Apskritai maždaug trečdaliui keleivių, kurie susidūrė su oro transporto bendrovės nemokumu, nebuvo taikomas pinigų grąžinimas pagal jokią sistemą. Tai reiškia, kad oro transporto bendrovėms bankrutavus, apie 1,8 milijono keleivių neteko pinigų.

48 Komisija ankstyvame etape pripažino, kad COVID-19 krizė turėjo didelės įtakos oro transporto bendrovėms. Pagrindinė Komisijos įgyvendinta priemonė buvo susijusi su valstybės pagalbos taisyklių priėmimu; ji taip pat buvo naudinga oro transporto bendrovėms ir kelionės paslaugų paketų organizatoriams. Nors nacionalinių paramos priemonių rengimas yra atitinkamos valstybės narės kompetencija, jos turi pranešti Komisijai, kai įmonės turi teisę gauti valstybės pagalbą pagal Sutarties reikalavimus.

49 Kad priemonė būtų laikoma valstybės pagalba pagal Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 107 straipsnio 1 dalį, turi būti įvykdytos šios sąlygos:

- a) priemonė turi būti priskirtina prie valstybės priemonių ir finansuojama iš valstybinių išteklių;
- b) ja iškraipoma konkurencija arba keliama jos iškraipymo grėsmė ir daromas poveikis valstybių narių tarpusavio prekybai;
- c) priemone turi būti suteiktas pranašumas jos gavėjui;
- d) šis pranašumas turi būti atrankus.

50 Komisijos užduotis – įvertinti siūlomų valstybės pagalbos priemonių poveikį konkurencijai, taigi ir jų suderinamumą su veiksmingu vidaus rinkos veikimu. Tvirtindama valstybės pagalbą, Komisija gali nustatyti tik tas sąlygas, kurios yra

³⁷ „Study on the current level of protection of air passenger rights in the EU“, https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/news/2020-01-13-air-passenger-rights-study_en.

susijusios su Sutarties nuostatomis, pagal kurias pranešama apie pagalbą³⁸ ir kurios yra būtinos nacionalinių priemonių sukeltiems konkurencijos iškreipymams sušvelninti. Keleivių teisių atveju taip nėra.

51 2020 m. kovo mėn. Komisija paskelbė „Laikinąją valstybės pagalbos priemonių, skirtų ekonomikai remti reaguojant į dabartinį COVID-19 protrūkį, sistemą“³⁹, siekdama nustatyti suderintą metodą visose valstybėse narėse. Šioje sistemoje nustatytos valstybių narių galimybės pagal ES taisykles teikti finansinę paramą įmonėms. Į ją įtraukti laikini kriterijai, susiję su, pavyzdžiui, pinigine ribomis ir priemonių trukme bei forma, taip pat įpareigojimai teikti ataskaitas, siekiant palengvinti Komisijos atliekamą peržiūrą ir patvirtinimą.

52 Laikinojoje sistemoje taip pat pateiktas patikslinimas valstybėms narėms pasinaudoti šia parama siekiant užtikrinti, kad prašymai grąžinti pinigus, susiję su COVID-19 krize, būtų patenkinti, kad būtų užtikrinta keleivių ir vartotojų teisių apsauga ir vienodas požiūris į keleivius teikiant paramą kelionių ir turizmo sektoriaus veiklos vykdytojams⁴⁰. Nors valstybėms narėms buvo nustatytas reikalavimas užtikrinti, kad tam tikri valstybės pagalbos gavėjai (didelės įmonės, gaunančios rekapitalizavimo pagalbą) praneštų Komisijai, kaip ši pagalba buvo panaudota ES politikos tikslams, susijusiems su žaliąja ir skaitmenine transformacija⁴¹, remti, tokio reikalavimo nebuvo grąžinant pinigus oro transporto keleiviams.

53 Pagal laikinąją sistemą Komisijai galėjo patvirtinti valstybės pagalbą per rekordiškai trumpą laiką – kelionių lėktuvu sektoriuje per 13 dienų nuo pranešimo dienos buvo priimti 54 sprendimai dėl valstybės pagalbos, iš kurių 23 buvo priimti per savaitę.

54 Be to, 2020 m. kovo mėn. Komisija taip pat pasiūlė laikinai nukrypti nuo seniai nustatytų bendrų pakilimo ir nusileidimo oro uostuose laiko tarpų skyrimo taisyklių,

³⁸ SESV 107 straipsnio 2 ir 3 dalys.

³⁹ Komisijos komunikatas (2020/C 91 I/01), pirmą kartą paskelbtas 2020 m. kovo 20 d. ir iš pradžių galiojęs iki 2020 m. pabaigos. Vėliau jis buvo kelis kartus iš dalies pakeistas ir šiuo metu taikomas iki 2021 m. pabaigos.

⁴⁰ Komisijos komunikato (2020/C 91 I/01) 9 dalis.

⁴¹ Komisijos komunikato (2020/C 91 I/01) 9 dalis.(2020/C 91 I/01) 44 ir 83 dalys.

kurios buvo priimtos kaip reglamentas⁴². Taip siekta išvengti skraidinti beveik tuščius orlaivius, kurių vienintelis tikslas yra išlaikyti laiko tarpsnius tradiciškai perpildytuose oro uostuose, nes tai tik pablogintų jų finansinę padėtį ir darytų neigiamą poveikį aplinkai.

Valstybės narės teikė paramą oro transporto bendrovėms ir kelionių organizatoriams, tačiau oro transporto bendrovių atveju šios pagalbos nesusiejo su pinigų grąžinimu keleiviams

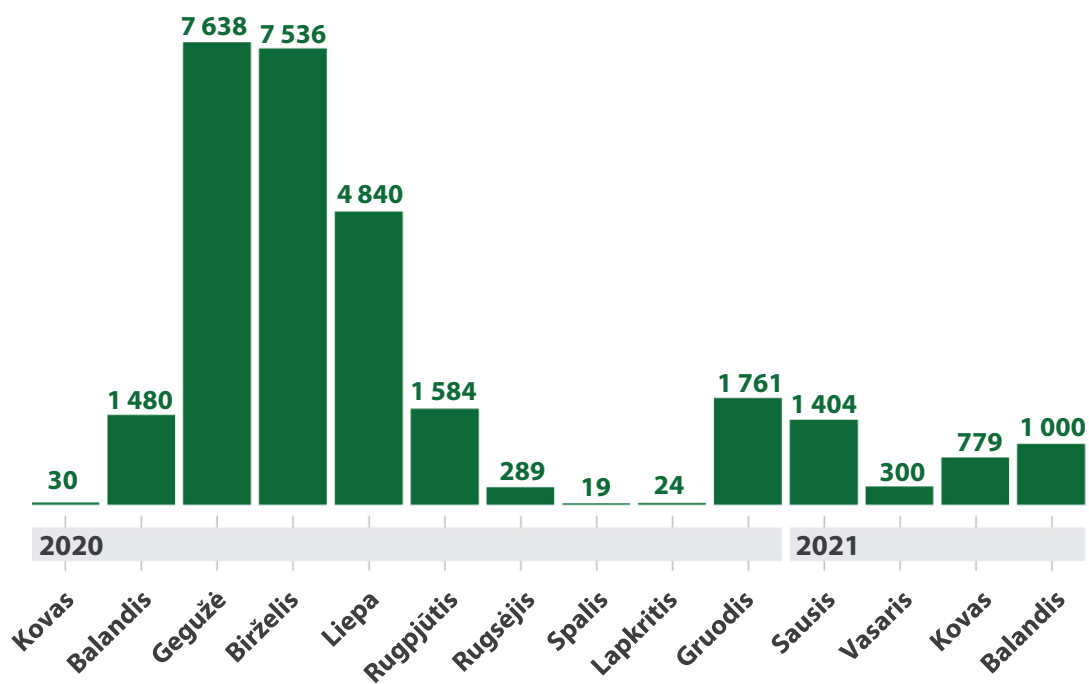
55 COVID-19 krizės metu valstybės narės teikė įvairių formų valstybės pagalbą kelionių ir turizmo sektoriaus veiklos vykdytojams remti, paprastai dėl „gaivalinių nelaimių ar kitų ypatingų įvykių“ arba „kurios nors valstybės narės ekonomikos didelių sutrikimų“⁴³. Siekdami nustatyti, ar valstybės pagalba buvo susieta su keleivių teisėmis, peržiūrėjome 38 valstybės pagalbos priemones, specialiai skirtas ES oro transporto bendrovėms remti (žr. [III priedą](#)), ir 16 valstybės pagalbos priemonių, skirtų ES kelionės paslaugų paketų organizatoriams remti (žr. [IV priedą](#)). Šias priemones Komisija patvirtino 2020 m. kovo mėn. – 2021 m. balandžio mėn. ir jos sudarė 34,7 milijardo eurų valstybės pagalbos. Tai apima 6 milijardų eurų valstybės pagalbą tam tikroms oro transporto bendrovėms pagal ne tik oro transporto sektoriui skirtas schemas. Be to, šios sumos yra susijusios su didžiausia galima skirti pagalba.

56 Tokios paramos forma ir vertė labai skyrėsi; tai buvo tiesioginės paskolos, paskolų garantijos, dotacijos arba pinigų injekcijos, teikiamos rekapitalizavimo forma. Kalbant apie vertę, atskirais sprendimais patvirtintos sumos svyravo nuo 0,8 milijono eurų iki 7 000 milijonų eurų, o didžioji dalis pagalbos patvirtinta 2020 m. gegužės, birželio ir liepos mėn. (žr. [4 diagramą](#)).

⁴² 2020 m. kovo 30 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2020/459, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EEB) Nr. 95/93 dėl laiko tarpinių paskirstymo Bendrijos oro uostuose bendrųjų taisyklių (OL L 99, 2020 3 31, p. 1).

⁴³ Atitinkamai Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 107 straipsnio 2 dalies b punktas ir 107 straipsnio 3 dalies b punktas.

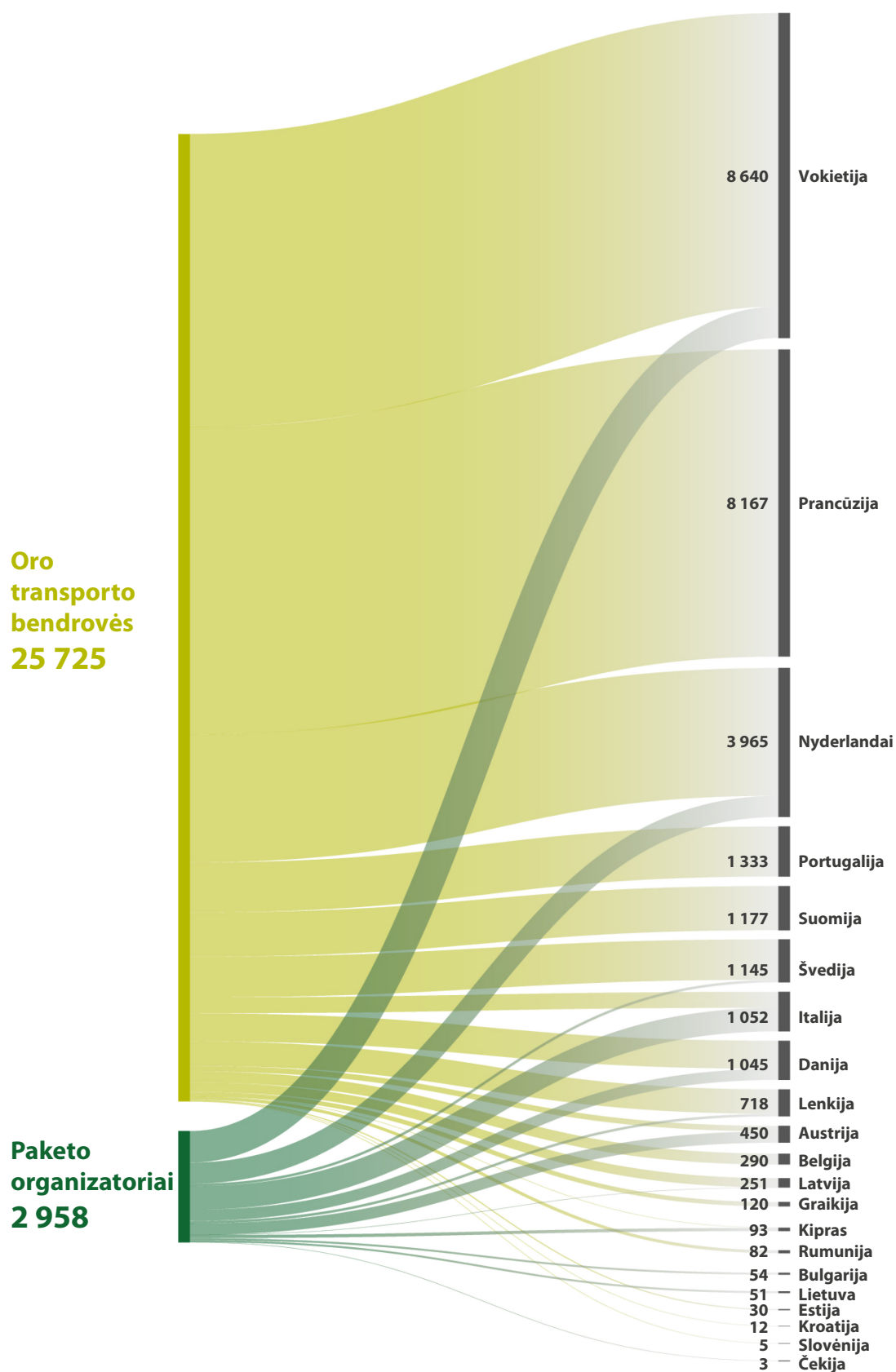
4 diagrama. Komisijos patvirtinta valstybės pagalba kelionės paslaugų paketų organizatoriams (milijonais eurų)



Šaltinis: Audito Rūmų valstybės pagalbos sprendimų analizė.

57 Valstybės pagalba valstybėse narėse taip pat labai skyrėsi (žr. [5 diagramą](#)).

5 diagrama. Valstybės pagalba oro transporto bendrovėms ir kelionės paslaugų paketų organizatoriams pagal valstybes nares (milijonais eurų)



Šaltinis: Audito Rūmų valstybės pagalbos sprendimų analizė.

58 Mūsų analizė parodė, kad didžioji dalis valstybių narių suteiktos pagalbos (31,8 milijardo eurų, daugiau kaip 90 % visos suteiktos pagalbos) buvo skirta oro transporto bendrovėms. Tai – 25,7 milijardo eurų valstybės pagalba konkrečioms oro transporto bendrovėms ir 6,1 milijardo eurų daugiasektorinė pagalba. Nors kiekvienas pranešimas yra skirtingas, juose apskritai buvo aptariamas poreikis oro transporto bendrovėms kompensuoti dėl pandemijos patirtus nuostolius, būtinybė užtikrinti, kad oro transporto bendrovė būtų pakankamai likvidi, kad galėtų tęsti veiklą, ir (arba) kad jos kapitalo struktūra išliktų tinkama krizės metu ir po jos.

59 Taip pat nustatėme, kad nė vienu iš 38 peržiūrėtų atvejų valstybės narės aiškiai nenurodė pinigų grąžinimo keleiviams kaip tikslo ar kaip pagalbos skyrimo sąlygos, nepaisant Komisijos siūlymo tai padaryti⁴⁴. Praktiškai tai reiškia, kad valstybės narės pinigų grąžinimo oro transporto keleiviams klausimą paliko spręsti tik oro transporto bendrovėms, kurios pirmenybę teikė savo prioritetams, susijusiems su valstybės pagalbos panaudojimu. Tačiau užtikrinant oro transporto bendrovių išlikimą, šia pagalba suteiktas likvidumas galėjo netiesiogiai prisidėti prie pinigų grąžinimo keleiviams (žr. 32 dalies a punktą).

60 Kalbant apie valstybės pagalbos priemones kelionės paslaugų paketų organizatoriams remti, padėtis yra kitokia. Nustatėme, kad iš 16 priemonių (kurių bendra paramos suma – 2,9 milijardo eurų) trimis atvejais buvo teikiamos bendros likvidumo paramos priemonės. Likusiais trylikais atvejais nustatėme, kad:

- septynių iš jų (909 milijonai eurų)⁴⁵ atveju pranešime buvo aiškiai paminėtas tikslas užtikrinti greitą pinigų grąžinimą keliautojams;
- trimis atvejais (1,1 milijardo eurų)⁴⁶ buvo siekiama padidinti kuponų patrauklumą suteikiant valstybės garantiją, kad būtų apsaugota jų vertė organizatoriaus nemokumo atveju;
- dvejais atvejais⁴⁷ buvo nagrinėjamos repatriacijos išlaidos;

⁴⁴ 2020 m. gegužės 13 d. Komisijos rekomendacijos (ES) 2020/648 dėl čekių, kurie keleiviams ir keliautojams siūlomi kaip alternatyvi kompensacija už kelionių paslaugų paketus ir transporto paslaugas, atšauktus dėl COVID-19 pandemijos, 22 konstatuojamoji dalis ir 15 punktas (OL L 151, 2020 5 14, p. 10).

⁴⁵ Bulgarijos, Danijos (2 atvejai), Lenkijos, Lietuvos, Nyderlandų ir Švedijos.

⁴⁶ Kipro, Nyderlandų ir Vokietijos.

⁴⁷ Latvijos ir Lietuvos.

- vienu atveju⁴⁸ pagalba buvo skiriama siekiant užtikrinti keliautojų repatriaciją ir pinigų grąžinimą už iki išvykimo atšauktus kelionės paslaugų paketus.

61 Tai reiškia, kad 13 iš 16 atvejų atsispindėjo konkretus ir aiškus susirūpinimas dėl kelionės paslaugų paketą įsigijusių keleivių teisių. Valstybės pagalbos priemonių, taikomų oro transporto bendrovėms, skirtumą lemia KPD nustatytas apsaugos nemokumo atveju reikalavimas ir tai, kad per COVID-19 pandemiją didžiausios kelionės paslaugų paketų organizatorių piniginės sąnaudos buvo pinigų už atšauktus kelionės paslaugų paketus grąžinimas.

Komisija mėgino apsaugoti oro transporto keleivių teises, tačiau turi ribotus vykdymo užtikrinimo įgaliojimus

62 Nuo pat krizės pradžios Komisija teigė, kad oro transporto keleivių teisės turi būti gerbiamos, ir ėmėsi įvairių iniciatyvų, kad užtikrintų šias teises. Chronologija ir šių iniciatyvų apžvalga pateikti **V priede**. Nagrinėjome, ar įvairūs veiksmai, kurių Komisija ėmėsi krizės metu, buvo veiksmingi apsaugant oro transporto keleivių teises. Taip pat tikrinome „*Re-open EU*“ interneto svetainės informacijos tikslumą ir jos atnaujinimo savalaikiškumą pagal 10 atrinktų valstybių narių oficialius nacionalinius šaltinius trimis konkrečiais momentais (2021 m. vasario 1, 15 ir 28 d.). Galiausiai taip pat analizavome, ar galiojantis teisinis pagrindas yra tinkamas krizės metu.

Komisija ėmėsi veiksmų, kad sušvelnintų krizės poveikį oro transporto keleiviams

63 2020 m. kovo 1 d. Komisija sukūrė atsako į koronavirusą interneto svetainę, kurioje yra specialiai transportui ir kelionėms skirta dalis. Tai padaryta pateikiant informacijos suvestines⁴⁹ ir nuorodas į interneto svetaines, kuriose pateikiama bendro pobūdžio informacija⁵⁰, įskaitant „*Your Europe*“⁵¹ interneto svetainę. Ji taip pat pritaikė

⁴⁸ Austrijos.

⁴⁹ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/travel-during-coronavirus-pandemic_lt#passenger-and-traveller-rights.

⁵⁰ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/coronavirus-response/travel-during-coronavirus-pandemic_lt#passenger-and-traveller-rights.

⁵¹ <https://europa.eu/youreurope/>.

savo aiškinamąsias gaires dėl keleivių teisių reglamentų⁵² ir paskelbė informacinį pranešimą⁵³ dėl KPD, kuriame pakartojo, kad keleiviai turi teisę pasirinkti pinigų grąžinimą (pinigus ar kuponą) arba kelionę kitu maršrutu (o tai dažnai buvo neįmanoma). Ji taip pat paaiškino, kad pasiūlius kuponą negali būti atsisakyta keleivio teisės pasirinkti pinigų grąžinimą, ir patvirtino, kad COVID-19 pandemija yra „neišvengiama ir ypatinga aplinkybė“, dėl kurios teisė į kompensaciją gali būti nesuteikta.

64 2020 m. balandžio 17 d. Europos Parlamentas paragino Komisiją užtikrinti, kad aiškinamosios gairės būtų tinkamai įgyvendintos atsižvelgiant į COVID-19 padėties pokyčius⁵⁴. 2020 m. balandžio 29 d. neformaliame transporto ministrų⁵⁵ vaizdo konferencijos posėdyje kelios valstybės narės paprašė Komisijos laikinai nukrypti nuo oro transporto bendrovėms taikomo pinigų grąžinimo keleiviams termino. Komisija nesutiko sumažinti oro transporto keleivių teisių, tačiau ėmėsi veiksmų 2020 m. gegužės 13 d. paskelbdama rekomendaciją, kad kuponai taptų patrauklia ir saugia grynųjų pinigų grąžinimo alternatyva, ir skatindama keleivius priimti kuponus. Tai darydama Komisija taip pat siekė padėti sumažinti oro transporto bendrovių ir kelionės paslaugų paketų organizatorių likvidumo problemas (žr. 38 dalį).

65 Be to, 2020 m. liepos mėn. ji taip pat pradėjo pažeidimo nagrinėjimo procedūras prieš valstybes nares dėl:

- nacionalinės teisės, pagal kurią nesilaikoma Reglamento Nr. 261/2004, priėmimo (prieš Graikiją ir Italiją)⁵⁶. Per šį laiką šios procedūros buvo užbaigtos, nes nacionalinė teisė vėl suderinta su ES teise⁵⁷;

⁵² Komisijos pranešimas „ES keleivių teisių reglamentų aiškinamosios gairės dėl kintančios epideminės COVID-19 situacijos“, (C(2020) 1830 *final*, 2020 3 18).

⁵³ Žr. https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/coronavirus_info_ptd_2020_3_19.pdf.

⁵⁴ https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0054_LT.html.

⁵⁵ <https://www.consilium.europa.eu/lt/meetings/tte/2020/04/29/>.

⁵⁶ Žr. https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/lt/INF_20_1212

⁵⁷ https://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/infringements-proceedings/infringement_decisions/?lang_code=lt.

- su COVID-19 pandemija susijusių priemonių, prieštaraujančių KPD. Tai buvo susiję su vienuolika valstybių narių⁵⁸. Tuo metu, kai buvo atliekamas auditas, septynios procedūros buvo užbaigtos dėl to, kad nacionalinės priemonės buvo panaikintos / pakeistos, arba dėl to, kad jos neteko galios ir nebuvo atnaujintos. Kroatija, Lietuva ir Slovakija nepataisė savo teisės aktų, todėl Komisija pradėjo kitą pažeidimo nagrinėjimo etapą – pagrįstą nuomonę. Bulgarija gavo oficialų pranešimą dėl 2020 m. rugpjūčio mėn. nustatytų nacionalinių taisyklių, kuriomis pažeidžiama Kelionės paslaugų paketų direktyva⁵⁹. Audito metu buvo nebaigtos nagrinėti keturios procedūros (Bulgarijos, Kroatijos, Lietuvos ir Slovakijos).

66 Be to, vis dar vykdoma veikla:

- 2020 m. rugpjūčio mėn. Komisija pradėjo „EU Pilot“ procedūrą dėl Reglamento Nr. 261/2004, kad įvertintų keleivių teisių įgyvendinimo valstybėse narėse padėtį. „EU Pilot“ – tai neoficialaus Komisijos ir atitinkamos valstybės narės dialogo dėl klausimų, susijusių su galimu ES teisės nesilaikymu, mechanizmas. Jis naudojamas kaip pirma priemonė mėginant, jei įmanoma, išsiaiškinti arba išspręsti problemas taip, kad būtų galima išvengti oficialių pažeidimo nagrinėjimo procedūrų.
- Nuo 2020 m. gegužės mėn. Komisija taip pat reguliariai palaiko dialogą su nacionalinėmis BVAS įstaigomis, kurios stebėjo, kaip taikomos oro transporto keleivių teisės. 2021 m. vasario mėn. Komisija kartu su BVAS tinklu pradėjo koordinuotą 16 ES veiklą vykdančių oro transporto bendrovių apklausą dėl jų skrydžių atšaukimo praktikos, dėl to, kaip jos informavo vartotojus apie jų teises ir kaip tvarkė prašymus grąžinti pinigus.
- 2021 m. kovo 17 d. Komisija pateikė reglamento, skirto sukurti skaitmeninį žaliąjį pažymėjimą, projektą. 2021 m. gegužės 20 d. teisės aktų leidėjai susitarė dėl ES skaitmeninio COVID pažymėjimo, kurį sudaro skiepy, testo ar persirgimo COVID-19 pažymėjimas, siekiant palengvinti laisvą judėjimą, teksto.

⁵⁸ Tai susiję ne tik su Graikija ir Italija, bet ir su Bulgarija, Čekija, Kipru, Prancūzija, Kroatija, Lietuva, Lenkija, Portugalija ir Slovakija.

https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/lt/INF_20_1687

⁵⁹ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/lt/inf_20_1687.

67 Žvelgdama į ateitį po dabartinės COVID-19 pandemijos, Komisija jau pateikė pasiūlymų, kaip sustiprinti ES atsparumą susidūrus su dideliais kelionių sutrikimais:

- 2020 m. lapkričio mėn. paskelbtoje Naujojoje vartotojų darbotvarkėje⁶⁰ nustatyti ateinančių penkerių metų prioritetai ir pagrindiniai veiksmai. Šiuo tikslu Komisija, remdamasi 2021 m. ataskaita dėl KPD taikymo⁶¹, išnagrinės, koku mastu ji tebėra tinkama atsižvelgiant į pastarojo meto krizes, taip pat ar ją įgyvendinant remiamas BVAS tinklo ir kitų tinklų bei suinteresuotųjų subjektų bendradarbiavimas ir sudaromos jam palankesnes sąlygos.
- 2020 m. gruodžio mėn. paskelbtoje darnaus ir išmanaus judumo strategijoje⁶² nustatytas tikslas peržiūrėti keleivių teisių reglamentavimo sistemą, taip pat išnagrinėti finansinės apsaugos sistemų galimybes, kad būtų užtikrintas pakankamas likvidumas keleiviams grąžinti pinigus ir prireikus juos repatrijuoti, taip pat ir krizės metu. Be to, Komisija ketina peržiūrėti Oro susisiekiimo paslaugų reglamentą ir parengti transporto sektoriui skirtus krizės nenumatytų atvejų planus. Komisija taip pat siekia geriau apsaugoti ES keleivių teises, užtikrinti, kad jos būtų aiškesnės vežėjams ir keleiviams, pasiūlyti tinkamą pagalbą, pinigų grąžinimą ir galbūt kompensaciją, jei kiltų sutrikimų, ir taikyti tinkamas sankcijas, jei taisyklės nebūtų tinkamai taikomos.

Komisija keliautojams suteikė informacijos apie esančią padėtį

68 2020 m. birželio mėn. Komisija pristatė „Re-open EU“ interneto svetainę⁶³, kurioje keliautojams pateikiama visuomenės sveikatos padėties Europos šalyse apžvalga, informacija apie keliones ir kontaktų atsekimo bei įspėjimo programėles. Interneto svetainėje naudojami Europos ligų prevencijos ir kontrolės centro (ECDC) ir valstybių narių pateikti duomenys apie kelionių apribojimus, siekiant padėti keliautojams planuoti savo keliones. Iki 2021 m. sausio mėn. joje apsilankyta 9 milijonus kartų.

⁶⁰ Komisijos komunikatas Europos Parlamentui ir Tarybai „Naujoji vartotojų darbotvarkė. Siekiant tvaraus atsigavimo didinamas vartotojų atsparumas“, (COM/2020/696 *final*); https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/lt/ip_20_2069.

⁶¹ COM(2021) 90 *final*, 2021 2 26.

⁶² Komisijos komunikatas „Darnaus ir išmanaus judumo strategija. Europos transporto kelias į ateitį“ (COM(2020) 789 *final*, 2020 12 9), 91 ir 92 punktai.

⁶³ <https://reopen.europa.eu/lt>.

69 Nustatėme, kad ši priemonė yra vertinga pagalba būsimiems visų rūšių transporto keliautojams, joje standartine forma pateikiant naudingą informaciją apie testavimo prieš išvykimą reikalavimus, karantino prievoles atvykstant ir visas taisykles, taikomas keliautojams, kurie per valstybę narę vyksta tik tranzitu.

70 Nuo pat jos sukūrimo interneto svetainė buvo reguliariai koreguojama ir tobulinama. Tačiau ji vis dar labai priklauso nuo to, ar valstybės narės laiku ir tinkamai pateikia informaciją. Pati Komisija įspėjo, kad dėl per vėlai pateiktos arba neišsamios informacijos jos aktualumas sumažėtų⁶⁴. Mūsų analizė tai patvirtino, nes interneto svetainėje:

- nebuvo pateikta atnaujinta informacija apie dviejose iš 10 tikrintų valstybių narių (Belgijoje ir Liuksemburge) galiojančius apribojimus;
- ne visada buvo atsižvelgiama į valstybių narių nustatytus apribojimus, kurie turėjo įsigalioti vėliau;
- kartais būdavo pateikiama neišsami informacija (minimalus testavimo amžius, deklaracija prieš kelionę) arba nenuosekli informacija (skirtingos svetainės skiltys, kuriose pateikiami skirtingi testavimo reikalavimai).

Dabartinis oro transporto keleivių teisių apsaugos teisinis pagrindas nėra išsamus arba atsparus krizėms

71 Mūsų analizė parodė, kad:

- Nei Reglamente 261/2004, nei KPD nenumatyta Komisijos funkcija prižiūrėti atskirų oro transporto keleivių teisių užtikrinimą. 2013 m. Komisija pasiūlė geresnio Reglamento 261/2004 vykdymo užtikrinimo priemonių ir tai buvo mūsų 2018 m. specialiojoje ataskaitoje pateikta rekomendacija. (žr. [1 langelį](#) ir [13](#) dalį). Šis 2013 m. pasiūlymas buvo atsakas į 2010 m. Islandijos ugnikalnio pelenų debesies sukeltas aviacijos problemas ir į jį įtraukti sprendimai, kurie krizės metu galėjo padėti geriau užtikrinti keleivių teises, pavyzdžiui, geresnės skundų nagrinėjimo procedūros ir griežtesnis vykdymo užtikrinimas, stebėseną ir sankcijos siekiant apsaugoti keleivių teises.

Europos Parlamentas paragino Komisiją įvertinti ir prireikus peržiūrėti KPD ir Taryboje atnaujinti derybas dėl Reglamento (EB) Nr. 261/2004 peržiūros, kad būtų

⁶⁴ Komisijos komunikatas COM (2020) 687 *final* dėl papildomų reagavimo į COVID-19 priemonių.

atsižvelgta į pastarojo meto krizės padarinius, užkirstas kelias būsimam teisiniam netikrumui ir užtikrinta vartotojų teisių apsauga⁶⁵.

- Atšaukus skrydžius, teisės aktuose nenumatytas reikalavimas, kad keleiviams, įsigijusiems tik lėktuvo bilietus, būtų taikoma garantija nemokumo atveju (priešingai nei keliautojams, įsigijusiems kelionės paslaugų paketus, kai KPD apima pinigų grąžinimo garantijas, jei kelionių organizatoriai tampa nemokūs). 2014 m. Europos Parlamentas pasiūlė, kad tokia garantija taip pat turėtų būti taikoma tik lėktuvo bilietus įsigijusiems keleiviams. 2020 ir 2021 m.⁶⁶ Parlamentas paragino Komisiją, remiantis COVID-19 krizės metu įgyta patirtimi ir panašiomis valstybių narių taikomomis sistemomis, išnagrinėti galimybę parengti ES kelionių garantijų sistemą, skirtą įmonėms, kad jos galėtų užsitikrinti finansinį likvidumą ir garantuoti pinigų grąžinimą keliautojams bei apmokėti repatriacijos išlaidas, kartu su teisinga kompensacija už galimą bankroto atveju patirtą žalą.
- Nėra finansinės apsaugos, taikomos kuponams, kurie, kai neįmanoma vyksti kitu maršrutu, iš esmės yra laikinas pinigų grąžinimo keleiviui atidėjimas (išskyrus kelionės paslaugų paketus, kurių atveju trys valstybės narės, naudodamosi valstybės pagalba, aiškiai garantavo tokius kuponus (žr. 60 dalį).
- Nėra konkrečios Reglamento 261/2004 nuostatos dėl to, kaip keleiviai gali naudotis savo teisėmis dalyvaujant tarpininkams (žr. 33–36 dalis). Dėl to Europos Teisingumo Teisme buvo iškelta keletas bylų.

72 Nustatėme, kad kelionės paslaugų paketų teisinis pagrindas taip pat nėra visiškai atsparus krizei. KPD nurodyta⁶⁷, kad valstybės narės užtikrina, kad jų teritorijoje įsisteigę organizatoriai suteiktų visų keliautojo arba jo vardu sumokėtų sumų grąžinimo, jei atitinkamos paslaugos nesuteikiamos dėl organizatoriaus nemokumo, garantiją. Šia garantija padengiamos „išlaidos, kurias galima pagrįstai numatyti“.

⁶⁵ 2021 m. kovo 25 d. Europos Parlamento rezoliucija dėl ES tvaraus turizmo strategijos parengimo (2020/2038(INI)), 66 punktas.

⁶⁶ 2021 m. kovo 25 d. Europos Parlamento rezoliucija dėl ES tvaraus turizmo strategijos parengimo (2020/2038(INI)), 67 punktas.

⁶⁷ 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 bei Direktyva 2011/83/ES ir panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB, 17 straipsnio 1 ir 2 dalys, (OL L 326, 2015 12 11, p. 1).

73 Komisija pranešė⁶⁸, kad:

- Kai kurie bankai nebeteikia garantijų kelionių organizatoriams ir kad iš rinkos pasitraukia jau ir taip santykinai nedaug draudimo bendrovių, siūlančių apsaugą nemokumo atveju (pavyzdžiui, Austrijoje ir Belgijoje). Todėl svarbu sukurti tvirtą sistemą, kuri veiksmingai apsaugotų keliautojus nuo nemokumo rizikos. Tarp svarstymų, kaip įveikti įvairius sunkumus, buvo pasiūlyta numatyti kelis garantijų teikėjus vienam kelionių organizatoriui arba įsteigti visos ES garantijų fondą, kuris perdraustų pirmos eilės garantus.
- Su pandemija susijusi rizika dažnai neįtraukiama į draudimo liudijimus, visų pirma kelionės atšaukimo draudimas⁶⁹. Tai riboja keliautojų galimybę apsidrausti nuo galimų nuostolių dėl pandemijos atšaukus kelionę.

74 Todėl kelionės paslaugų paketus įsigijusiems keliautojams sukuriama teisinis netikrumas dėl to, ar nacionalinės apsaugos nemokumo atveju sistemos suteikia visapusišką apsaugą keliautojams per pandemiją, pavyzdžiui, COVID-19, kiek tai susiję su prašymais grąžinti pinigus ar kuponais. Taip yra todėl, kad labai skiriasi šių sistemų pobūdis ir jų aiškinimas valstybėse narėse.

⁶⁸ Komisijos ataskaita Europos Parlamentui ir Tarybai dėl Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių taikymo, COM(2021) 90 *final*, 2021 2 26, 4.2.2 ir 5.2.6 punktai.

⁶⁹ <https://www.test-achats.be/argent/assurances-assistance-voyage/dossier/coronavirus>

Išvados ir rekomendacijos

75 Atlikus auditą paaiškėjo, kad apskritai pagrindinės keleivių teisės nebuvo apsaugotos per šią precedento neturinčią krizę, visų pirma ankstyvaisiais COVID-19 pandemijos etapais. Pinigų grąžinimas už atšauktus skrydžius oro transporto keleiviams buvo sustabdytas, o požiūris į keleivius skyrėsi visoje ES. Tuo pat metu valstybės narės oro transporto bendrovėms ir kelionės paslaugų paketų organizatoriams teikė precedento neturinčias valstybės pagalbos sumas. Valstybės narės šios pagalbos niekada nesusiejo su oro transporto bendrovių vykdomu pinigų grąžinimu keleiviams, tačiau dauguma valstybių narių tai darė kelionės paslaugų paketų organizatorių atveju. Valstybės narės priėmė šiuos sprendimus dėl oro transporto bendrovių, nors Komisija buvo aiškiai nurodžiusi, kad pagal valstybės pagalbos taisykles jos gali tai padaryti. Komisija dėjo pastangas oro transporto keleivių teisėms apsaugoti ir ėmėsi veiksmų, kad sušvelnintų krizės poveikį keleiviams, tačiau pagal teisinį pagrindą Komisija turėjo ribotų įgaliojimų užtikrinti, kad valstybės narės vykdytų šių teisių įgyvendinimą.

76 Kilus COVID-19 krizei didelis dėmesys buvo atkreiptas į tai, kad oro transporto keleiviai nebuvo visapusiškai informuoti apie savo teises, o dėl to kilo rizika, jog jie gali prarasti pinigus, į kuriuos turi teisę. Krizė taip pat prisidėjo prie trūkumų, apie kuriuos pranešėme 2018 m., susijusių su tuo, kaip valstybės narės užtikrina oro transporto keleivių teises. Per pirmuosius krizės mėnesius daugeliui keleivių pinigai nebuvo sugrąžinti; daugelis kitų neturėjo kito pasirinkimo, kaip priimti kuponus. Nuo 2020 m. birželio mėn. daugelis oro transporto bendrovių pradėjo grąžinti pinigus, nors ir labai vėluodamos. Tačiau keleivių galimybės susigrąžinti pinigus yra ribotos tiek dalyvaujant tarpininkams (pavyzdžiui, kelionių agentūroms), tiek tada, kai keleiviai būdavo priversti priimti kuponus. Be to, daugumai keleivių bilietų ir kuponų nėra taikoma apsauga nuo oro transporto bendrovės nemokumo. Tai, kad nėra apibendrintos informacijos dėl to, kad nėra reikalavimų teikti ataskaitas, pavyzdžiui, apie tai, kiek keleivių reikalavo grąžinti pinigus ir kiek atvejų liko neišnagrinėta per teisės aktuose nustatytus terminus visoje ES, savaime yra svarbi oro transporto keleivių teisių užtikrinimo problemos dalis ([19–43](#) dalys).

1 rekomendacija. Geresnė oro transporto keleivių teisių apsauga ir informavimas apie jas

Komisija turėtų:

- a) imtis veiksmų, pavyzdžiui, parengti gaires ir naudotis socialiniais tinklais, ir prireikus pateikti pasiūlymus dėl teisėkūros procedūra priimamų aktų, kuriais būtų

gerinama keleiviams teikiama informacija apie jų teises, taip pat ir didelių kelionės sutrikimų laikotarpiais;

- b) imtis veiksmų ir prireikus pateikti pasiūlymus dėl teisėkūros procedūra priimamų aktų, kuriais būtų stiprinama NVUJ vykdoma aktyvi stebėseną, pavyzdžiui, vežėjams nustatant prievolę NVUJ teikti ataskaitas arba atliekant patikrinimus, kurių metu būtų tikrinama, ar oro transporto bendrovės keleiviams laiku teikia tinkamą ir išsamią informaciją apie jų teises;
- c) imtis veiksmų ir prireikus pateikti pasiūlymus dėl teisėkūros procedūra priimamų aktų, kad keleiviams būtų suteikta galimybė pateikti oro transporto bendrovėms prašymus grąžinti pinigus, naudojant visoje ES galiojančią standartinę pinigų grąžinimo formą, panašią į tą, kuri buvo patvirtinta geležinkelių transporto srityje;
- d) imtis veiksmų ir prireikus pateikti pasiūlymus dėl teisėkūros procedūra priimamų aktų, kuriais būtų siekiama užtikrinti, kad keleiviams būtų atlyginama laikantis teisės aktuose nustatytų septynių arba 14 dienų terminų, taip pat ir krizės atveju. Šios priemonės galėtų būti:
 - keleivių ir kelionės paslaugų paketus įsigijusių keliautojų poreikio susigrąžinti pinigus sumažinimas, apribojant oro transporto bendrovių ir kelionės paslaugų paketų organizatorių galimybes reikalauti išankstinių apmokėjimų kelionės rezervavimo metu;
 - paaiškinimas, kad KPD siūloma apsauga nemokumo atveju taip pat apima prašymus grąžinti pinigus ir kuponus, ir šios apsaugos išplėtimas, įskaitant repatriacijos išlaidas, ją įtraukiant ir Reglamentą 261/2004;
 - garantijų fondų sukūrimas atšauktų skrydžių ir kelionės paslaugų paketų, į kuriuos įtraukti skrydžiai, atveju, kad oro transporto bendrovės ir paslaugų paketų organizatoriai galėtų jais pasinaudoti, kad grąžintų pinigus ir prireikus keleiviai būtų repatriuoti krizės metu, arba
 - kiekvienos oro transporto bendrovės vykdomas fiksuotos išankstinio bilieto apmokėjimo procentinės dalies atidėjimas (rezervavimas), kad būtų patenkinti keliautojų prašymus;
- e) imtis veiksmų ir prireikus pateikti pasiūlymus dėl teisėkūros procedūra priimamų aktų, kad būtų sumažinta likvidumo krizės arba vežėjų nemokumo rizika, pavyzdžiui, peržiūrint taisykles dėl oro transporto bendrovių finansinės būklės.

Terminas: iki 2022 m. pabaigos.

77 Nacionalinės kovos su pandemija priemonės, pavyzdžiui, karantinas arba vienašaliai draudimai keliauti, prisidėjo prie kelionių lėktuvu žlugimo. Tai sukėlė staigių ir rimtų likvidumo problemų oro transporto bendrovėms ir kelionės paslaugų paketų organizatoriams. Kilus COVID-19 pandemijai paaiškėjo, kad ES Sutartyje nėra nuostatų, pagal kurias Komisija užtikrintų veiksmingą nacionalinių priemonių koordinavimą. Be to, Komisija neturi kompetencijos nustatyti sąlygas, kurių pagalbos gavėjai turi laikytis mainais už valstybės pagalbą, išskyrus atvejus, kai tokios sąlygos būtinos siekiant sušvelninti konkurencijos iškraipymus, atsirandančius dėl nacionalinių priemonių. Tai netaikoma keleivių teisių sričiai.

78 Komisijos laikinoji valstybės pagalbos sistema palengvino precedento neturinčio lygio valstybės pagalbos teikimą oro transporto bendrovėms. Nors valstybėms narėms buvo nustatytas reikalavimas užtikrinti, kad tam tikri valstybės pagalbos gavėjai praneštų Komisijai, kaip ši pagalba buvo panaudota ES politikos tikslams, susijusiems su žaliaja ir skaitmenine transformacija, remti, tokio reikalavimo nebuvo grąžinant pinigus oro transporto keleiviams. Valstybės narės oro transporto bendrovėms ir kelionių organizatoriams suteikė 34,7 milijardo eurų valstybės pagalbą. Tačiau oro transporto bendrovių atveju valstybės narės šios pagalbos nesusiejo su pinigų grąžinimu keleiviams, net jei Komisija buvo aiškiai nurodžiusi, kad jos gali tai padaryti. Tai yra viena iš priežasčių, kodėl oro transporto bendrovės veikė skirtingai, kiek tai susiję su pinigų grąžinimu, įskaitant jo terminus (44–61 dalys).

2 rekomendacija. Geresnis nacionalinių priemonių koordinavimas ir geresnis valstybės pagalbos oro transporto bendrovėms susiejimas su pinigų grąžinimu keleiviams

Komisija turėtų:

- a) kartu su valstybėmis narėmis apsvarstyti būdus, kaip pagerinti jų tarpusavio koordinavimą, ir laiku teikti informaciją apie nacionalines priemones, turinčias svarbių pasekmių oro transporto bendrovėms, pavyzdžiui, karantiną ar vienašalius keliavimo draudimus;
- b) imtis papildomų veiksmų, siekiant priminti valstybėms narėms, kad oro transporto bendrovės taip pat gali naudoti joms suteiktą valstybės pagalbą, grąžindamos pinigus oro transporto keleiviams. Šie veiksmai galėtų būti, pavyzdžiui, specialus komunikatas arba pranešimas šiuo klausimu valstybėms narėms.

Terminas: iki 2021 m. pabaigos.

79 Komisijos galimybės veikti krizės laikotarpiu yra apribotos galiojančiu oro transporto keleivių teisių teisiniu pagrindu. Pandemijos metu Komisija ėmėsi veiksmų

oro transporto keleivių teisėms apsaugoti ir dėjo pastangas krizės padariniams sušvelninti. Komisijos „*Re-open EU*“ interneto svetainėje būsimiems keliautojams, besinaudojantiems visomis transporto rūšimis, pateikiama vertinga informacija, tačiau ji priklauso nuo valstybių narių teikiamos informacijos ir ne visada yra atnaujinama. Pagal dabartinį oro transporto keleivių teisių teisinį pagrindą Komisijai suteikti riboti įgaliojimai užtikrinti oro transporto keleivių teises. 2013 m. buvo pateikti pasiūlymai, kurie galėtų padėti ištaisyti šią padėtį, tačiau Taryba iki šiol nesusitarė dėl savo pozicijos (62–74 dalys).

3 rekomendacija. Geresnės oro transporto keleivių teisių apsaugos priemonės ir teisės aktai

Komisija turėtų:

- a) imtis veiksmų, kad valstybės narės „*Re-open EU*“ portale laiku pateiktų patikimą informaciją būsimiems keleiviams, pavyzdžiui, apie būsimų kelionių apribojimų taikymą ar panaikinimą, kai tik priimamas sprendimas dėl tokių pakeitimų;
- b) imtis veiksmų ir prireikus teikti pasiūlymus dėl teisėkūros procedūra priimamų aktų siekiant:
 - užtikrinti, kad ji gautų NVUJ ataskaitas, kuriomis remdamasi ji galėtų reguliariai ir prireikus *ad hoc* pagrindu, pavyzdžiui, krizės metu, stebėti oro transporto keleivių teisių taikymo ir užtikrinimo padėtį;
 - NVUJ suteikti būtinas priemones oro transporto keleivių teisėms užtikrinti;
 - paaiškinti, kas ir koku mastu yra atsakingas už bilietų kainos kompensavimą, kai dalyvauja tarpininkai;
- c) patikrinti, ar valstybės narės užtikrina, kad BVAS įstaigos, užtikrinančios keleivių ir keliautojų teises, turėtų reikiamus tyrimo ir vykdymo užtikrinimo įgaliojimus, kaip numatyta BVAS teisės aktuose, ir veiksmingai jais naudotųsi.

Terminas: iki 2022 m. pabaigos.

80 Atlikdami auditą susidūrėme su panašiais atvejais, kai kuponai buvo naudojami kruizams ir greitųjų geležinkelių operacijoms.

4 rekomendacija. Taikymas kitoms transporto rūšims

Komisija turėtų apsvarstyti šioje ataskaitoje pateiktų rekomendacijų aktualumą kitoms transporto rūšims.

Terminas: iki 2022 m. pabaigos.

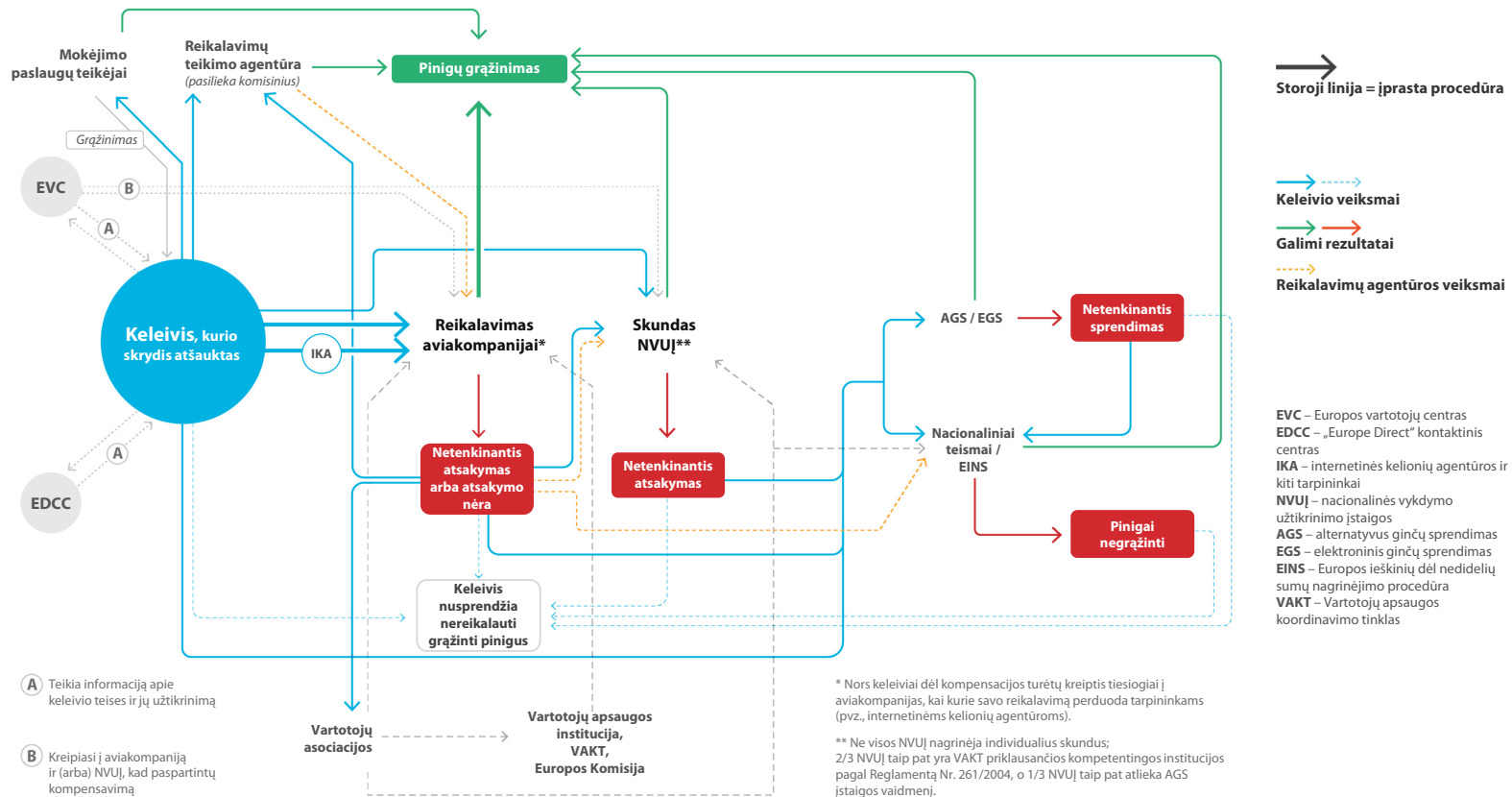
Šią ataskaitą priėmė Audito Rūmų narės Ilianos Ivanovos vadovaujama II kolegija 2021 m. birželio 9 d. Liuksemburge.

Audito Rūmų vardu

Pirmininkas
Klaus-Heiner Lehne

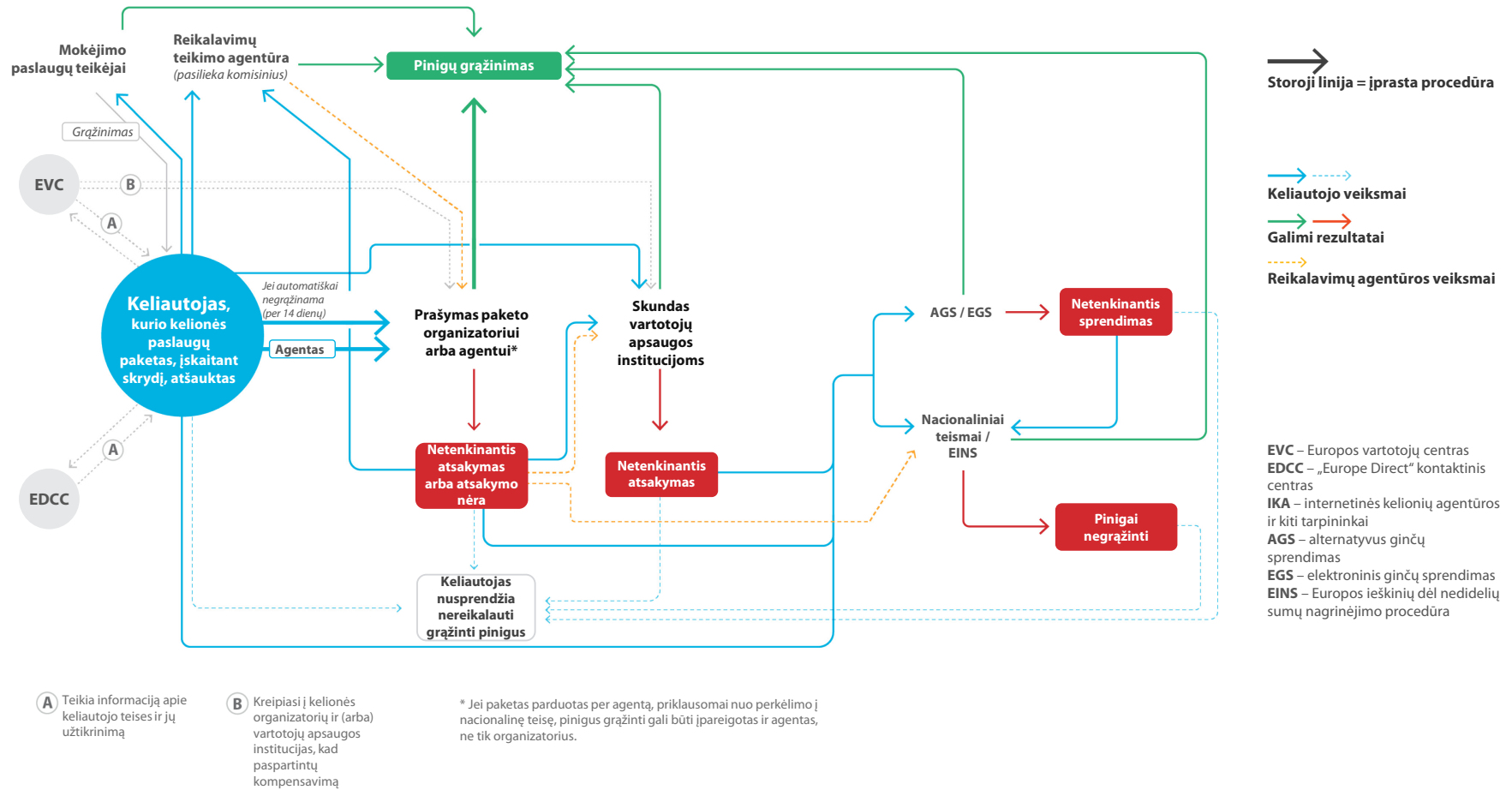
Priedai

I priedas. Pinigų grąžinimo schema tik lėktuvo bilietą įsigijusiems keleiviams



Šaltinis: Audito Rūmai.

II priedas. Pinigų grąžinimo schema kelionės paslaugų paketą įsigijusiems keleiviams



Šaltinis: Audito Rūmai.

III priedas. Sprendimų dėl valstybės pagalbos oro transporto bendrovėms remti sąrašas

Bylos Nr.	Priemonė	Valstybė narė	Sprendimo data	Biudžetas (milijonais eurų)
SA.55 373	COVID-19. Žalos atlyginimas bendrovei „Croatia Airlines“	HR	2020 11 30	11,70
SA.56 765	COVID-19. <i>Moratoire sur le paiement de taxes aéronautiques en faveur des entreprises de transport public aérien</i>	FR	2020 03 31	29,90
SA.56 795	Kompensacija už COVID-19 protrūkio padarytą žalą bendrovei „Scandinavian Airlines“	DK	2020 04 15	137,00
SA.56 809	COVID-19. Valstybės paskolos garantija bendrovei „Finnair“	FI	2020 05 18	540,00
SA.56 810	COVID-19. Pagalba bendrovei „TAROM“	RO	2020 10 02	19,33
SA.56 812	COVID-19. Paskolų garantijų oro transporto bendrovėms schema	SE	2020 04 11	455,00
SA.56 867	Kompensacija už COVID-19 protrūkio padarytą žalą bendrovei „Condor Flugdienst GmbH“	DE	2020 04 26	550,00
SA.56 943	COVID-19. „Air Baltic“ bendrovės rekapitalizavimas	LV	2020 07 03	250,00
SA.57 026	COVID-19. Pagalba bendrovei „Blue Air“	RO	2020 08 20	62,13
SA.57 061	Kompensacija už COVID-19 protrūkio padarytą žalą bendrovei „Scandinavian Airlines“	SE	2020 04 24	137,00
SA.57 082	COVID-19. <i>Garantie et prêt d'actionnaire au bénéfice d'Air France</i>	FR	2020 05 04	7 000,00
SA.57 116	COVID-19. Valstybės paskolos garantija ir valstybės paskola bendrovei „KLM“	NL	2020 07 13	3 400,00

SA.57 153	COVID-19. Pagalba bendrovei „Lufthansa“	DE	2020 06 25	6 000,00
SA.57 369	COVID-19 . Portugalijos pagalba bendrovei „TAP“	PT	2020 06 10	1 200,00
SA.57 410	COVID-19. Bendrovės „Finnair“ kapitalo atkūrimas	FI	2020 06 09	286,00
SA.57 539	COVID-19. Pagalba bendrovei „Austrian Airlines“	AT	2020 07 06	150,00
SA.57 543	COVID-19. Bendrovės „SAS AB“ kapitalo atkūrimas	DK	2020 08 17	583,00
SA.57 544	COVID-19. Pagalba bendrovei „Brussels Airlines“	BE	2020 08 21	290,00
SA.57 586	COVID-19. Kapitalo atkūrimas ir subsidijuojamų palūkanų paskola bendrovei „Nordica“	EST	2020 08 11	30,00
SA.57 691	COVID-19. Paskatų oro transporto bendrovėms schema	CY	2020 07 01	6,30
SA.57 817	COVID-19. Oradios oro uosto paramos oro transporto bendrovėms schema	RO	2020 07 27	1,00
SA.58 101	COVID-19 . Portugalijos pagalba bendrovei „SATA Group“, sanavimo paskola	PT	2020 08 18	133,00
SA.58 114	COVID-19. Pagalba bendrovei „Alitalia“	IT	2020 09 04	199,45
SA.58 125	Bendrovė „Corsair“. Kompensacija už COVID-19 protrūkio padarytą žalą	FR	2020 12 11	30,20
SA.58 157	COVID-19. Pagalba Danijos oro uostams ir oro transporto bendrovėms, kurių lėktuvai nusileidžia ir pakyla Danijoje	DK	2020 09 03	20,00
SA.58 342	COVID-19. Bendrovės „SAS AB“ kapitalo atkūrimas	SE	2020 08 17	486,00
SA.58 463	<i>Aide à la restructuration de Corsair</i>	FR	2020 12 11	106,70
SA.59 029	COVID-19. Kompensavimo Italijos veiklos licenciją turinčioms oro transporto bendrovėms sistema	IT	2020 12 22	130,00

SA.59 124	COVID-19. Slovėnijos oro transporto jungėių atkūrimas	SLO	2020 11 16	5,00
SA.59 158	COVID-19. Pagalba bendrovei „LOT“	PL	2020 12 22	650,00
SA.59 188	COVID-19. Pagalba bendrovei „Alitalia“	IT	2020 12 29	73,02
SA.59 370	COVID-19. Laikinoji sistema / 3.1 punkto priemonė, skirta Danijos oro vežėjo pažymėjimą turinėioms oro transporto bendrovėms remti	DK	2020 11 27	6,00
SA.59 378	Socialinio pobūdžio pagalba vidaus skrydėių į Bornholmą ir Sionderborgą ir iš jų keleiviams	DK	2020 11 30	1,30
SA.59 462	COVID-19. Žalos atlyginimas bendrovei „Aegean Airlines“	GR	2020 12 23	120,00
SA.59 812	COVID-19. Bendrovės „TUI“ kapitalo atkūrimas	DE	2021 01 04	1 250,00
SA.59 913	COVID-19. Bendrovių „Air France“ ir „Air France – KLM Holding“ kapitalo atkūrimas	FR	2021 04 05	1 000,00
SA.60 113	Suomija, pagalba dėl COVID-19 bendrovei „Finnair“	FI	2021 03 12	351,38
SA.61 676	Italija. COVID-19. Pagalba bendrovei „Alitalia“	IT	2021 03 26	24,70
Bendra suma (milijonais eurų)				25 725,11
Bendras priemonių skaičius				38

Šaltinis: Audito Rūmai, naudojantis Komisijos duomenimis.

IV priedas. Sprendimų dėl valstybės pagalbos kelionės paslaugų paketų organizatoriams remti sąrašas

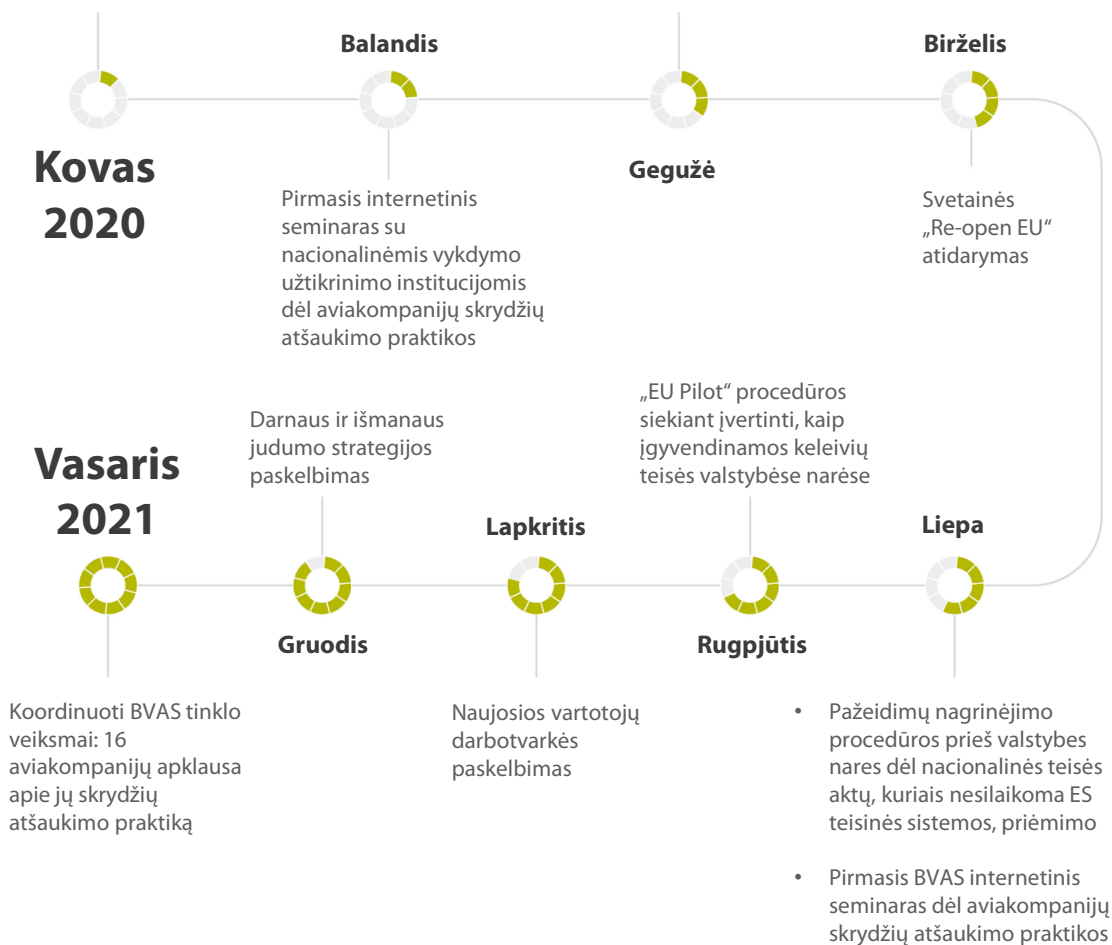
Bylos Nr.	Priemonė	Valstybė narė	Sprendimo data	Biudžetas (milijonais eurų)
SA.56 856	COVID-19. Valstybės paskola Danijos kelionių garantijų fondui	DK	2020 04 02	201,00
SA.57 352	COVID-19. Kelionių organizatoriams skirta kompensavimo už nuostolius, patirtus dėl atšauktų kelionių, sistema	DK	2020 05 29	97,00
SA.57 423	COVID-19. Dotacijos turizmo veiklos vykdytojams	LV	2020 05 29	0,80
SA.57 665	COVID-19. Lietuvos garantijos ir paskolos kelionių organizatoriams, apgyvendinimo ir maitinimo paslaugų teikėjams	LT	2020 06 25	50,00
SA.57 741	COVID-19. Pagalba teikiant kuponų, išduodamų kelionės paslaugų paketams, garantijas	DE	2020 07 31	840,00
SA.57 985	COVID-19. Valstybės paskolos kelionių garantijų fondams	NL	2020 07 28	165,00
SA.58 050	COVID-19. Valstybės pagalba kelionių organizatoriams	BG	2020 07 24	28,10
SA.58 102	COVID-19. Parama kelionių organizatoriams	PL	2020 09 21	68,06
SA.58 476	COVID-19. Išmokos kelionių organizatoriams už keliautojų repatriaciją	LT	2020 09 11	1,00
SA.59 639	COVID-19. Pagalbos kelionių agentūroms ir kelionių organizatoriams schema	SE	2021 01 28	66,90
SA.59 668	COVID-19. Pagalba teikiant čekių, išduodamų vartotojams ir kelionės paslaugų paketų organizatoriams, garantijas	CY	2021 01 12	86,60

SA.59 755	COVID-19. Pagalba kelionių organizatoriams ir kelionių agentūroms	IT	2020 12 04	625,00
SA.59 990	COVID-19. Valstybės pagalbos kelionių organizatoriams ir kelionių agentūroms schema	BG	2020 12 18	26,00
SA.60 280	COVID-19. Parama kelionių organizatoriams	CZ	2021 03 19	2,90
SA.60 521	COVID-19. Valstybės garantija kelionės paslaugų paketų organizatoriams ir susijusių kelionės paslaugų tarpininkams	AT	2021 02 04	300,00
SA.62 271	COVID-19. SGR kuponų kredito priemonė	NL	2021 03 30	400,00
Bendra suma (milijonais eurų)				2 958,36
Bendras priemonių skaičius				16

Šaltinis: Audito Rūmai, naudojantis Komisijos duomenimis.

V priedas. Komisijos veiksmai, siekiant sušvelninti krizės poveikį oro transporto keleiviams. Chronologija

- ES keleivių teisių aiškinamosios gairės ir Kelionės paslaugų paketų direktyva COVID-19 kontekste
- Laikinoji valstybės pagalbos priemonių, skirtų ekonomikai remti reaguojant į dabartinį COVID-19 protrūkį, sistema
- Rekomendacija dėl keleiviams ir keliautojams siūlomų kuponų kaip kompensacijos už atšauktą kelionės ir transporto paslaugų paketą alternatyvos
- DUK apie keleivių teises ir kelionės paslaugų paketus paskelbimas (atnaujinta 2020 m. liepos 31 d.)



Pastaba. Dėl išsamesnės veiksmų, kurių ėmėsi Komisija, apžvalgos, žr. veiksmų sąrašą Komisijos atsako į koronaviruso grėsmę interneto svetainėje. [ES veiksmų chronologija | Europos Komisija \(europa.eu\)](#).

- Dėl Tarybos veiksmų, žr. [COVID-19 \(koronaviruso\) protrūkis ir ES atsakas, Taryba \(europa.eu\)](#).
- Dėl Europos Parlamento veiksmų, žr. [ES atsakas į koronavirusą | Naujienos | Europos Parlamentas \(europa.eu\)](#).

Šaltinis: Audito Rūmai, remiantis iš Europos Komisijos gauta informacija.

Žodynėlis

„Europe Direct“ informacijos centras (EDCC): bendrieji kontaktiniai punktai, skirti bendro pobūdžio piliečių užklausomis apie Europos Sąjungą. Jie teikia bendro pobūdžio konsultacijas vartotojams, tačiau nesikreipia į prekiautojus ar valstybes nares.

Bendradarbiavimas vartotojų apsaugos srityje: dviejų ar daugiau šalių nacionalinių institucijų bendradarbiavimas siekiant spręsti vartotojų apsaugos taisyklių pažeidimus, kai prekiautojo ir vartotojo buveinės yra skirtingose šalyse.

Europos vartotojų centrų tinklas (ECC-Net): 2005 m. Komisijos sukurtas tinklas vartotojų pasitikėjimui bendraja rinka stiprinti. Tinklas padeda vartotojams visoje ES, informuodamas juos apie jų teises perkant prekes ir paslaugas kitoje ES šalyje, patardamas dėl bet kokių iškilusių problemų, padėdamas jiems teikiant skundus, bendradarbiaudamas su politikos formuotojais ir vykdymo užtikrinimo įstaigomis siekiant skatinti ir ginti vartotojų interesus. Tinklą sudaro 30 centrų, po vieną kiekvienoje ES valstybėje narėje, Islandijoje, Jungtinėje Karalystėje ir Norvegijoje; jiems vadovauja nacionalinė vartotojų apsaugos institucija arba vartotojų asociacija.

Kelionės paslaugų paketas: Kelionė ar atostogos, kai derinamos dvi ar daugiau paslaugų (transporto, apgyvendinimo ir t. t.), kurios atitinka tam tikrus kriterijus, pavyzdžiui, joms sudaroma viena bendra sutartis arba jos parduodamos už bendrą kainą, ar kainą su visais mokesčiais.

Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaiga: valstybės narės institucija, įsteigta siekiant užtikrinti, kad būtų laikomasi ES keleivių teisių taisyklių.

Oro transporto bendrovių asociacija: verslo asociacija, kaip antai IATA, atstovaujanti oro transporto bendrovėms.

Susijusių kelionės paslaugų rinkinys: kelionės užsakymas, pavyzdžiui, kai prekiautojas parduoda paslaugą ir per 24 valandas padeda užsisakyti vieną ar daugiau papildomų tos pačios kelionės ar atostogų paslaugų iš kitų prekiautojų pagal atskiras sutartis.

Vartotojų apsaugos įstaiga: viešoji arba privačioji įstaiga, valstybės narės paskirta teikti vartotojams nemokamą pagalbą ir konsultacijas dėl jų teisių, susijusių su pirkimu.

Santrumpos

AA: Oro transporto bendrovių asociacija

BVAS: bendradarbiavimas vartotojų apsaugos srityje

COMP GD: Konkurencijos generalinis direktoratas

JUST GD: Teisingumo ir vartotojų reikalų generalinis direktoratas

KPD: Kelionės paslaugų paketų direktyva

MOVE GD: Mobilumo ir transporto generalinis direktoratas

NVUJ: Nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga

VAT: vartotojų apsaugos tarnyba

Komisijos atsakymai

<https://www.eca.europa.eu/lt/Pages/DocItem.aspx?did=58696>

Tvarkaraštis

<https://www.eca.europa.eu/lt/Pages/DocItem.aspx?did=58696>

Audito grupė

Specialiosiose ataskaitose Audito Rūmai pateikia savo auditų, susijusių su ES politikos sritimis ir programomis arba su konkrečių biudžeto sričių valdymo temomis, rezultatus. Audito Rūmai audito užduotis atrenka ir nustato taip, kad jos turėtų kuo didesnį poveikį, atsižvelgdami į neveiksmingumo ar neatitikties teisės aktams riziką, susijusių pajamų ar išlaidų lygį, būsimus pokyčius ir politinį bei viešąjį interesą.

Šį veiklos auditą atliko Audito Rūmų narės Ilianos Ivanovos vadovaujama II audito kolegija, atsakinga už investicijų sanglaudai, augimui ir įtraukčiai išlaidų sritis. Auditui vadovavo Audito Rūmų narė Annemie Turtelboom, jai padėjo kabineto vadovė Florence Fornaroli, kabineto atašė Celil Ishik, pagrindinis vadybininkas Pietro Puricella, užduoties vadovas Luc T'Joen, auditoriai René Reiterer ir Sabine Maur-Helmes. Lingvistinę pagalbą teikė James Verity.



Annemie Turtelboom



Florence Fornaroli



Celil Ishik



Pietro Puricella



Luc T'Joen



Rene Reiterer



Sabine Maur-Helmes



James Verity

AUTORIŲ TEISĖS

© Europos Sąjunga, 2021.

Europos Audito Rūmų pakartotinio naudojimo politika įgyvendinama pagal [Europos Audito Rūmų sprendimą Nr. 6–2019](#) dėl atvirųjų duomenų politikos ir pakartotinio dokumentų naudojimo.

Jeigu nenurodyta kitaip (pavyzdžiui, atskiruose pranešimuose dėl autorių teisių), ES priklausantis Audito Rūmų turinys yra licencijuojamas pagal [Creative Commons Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](#) licenciją. Tai reiškia, kad pakartotinis naudojimas yra leidžiamas, jeigu tai tinkamai pažymima ir nurodomi padaryti pakeitimai. Pakartotinai naudojantis subjektas negali iškreipti pirminės dokumentų prasmės ar minties. Audito Rūmai nėra atsakingi už bet kokius pakartotinio naudojimo padarinius.

Jūs privalote įgyti papildomų teisių, jeigu tam tikrame turinyje vaizduojami privatūs asmenys, kurių tapatybę galima nustatyti, pavyzdžiui, Audito Rūmų darbuotojų nuotraukose, arba jame pateikti trečiųjų asmenų kūriniai. Kai gaunamas leidimas, juo panaikinamas ir pakeičiamas pirmiau minėtas bendrasis leidimas ir jame aiškiai nurodomi naudojimo apribojimai.

Siekiant naudoti ar atgaminti turinį, kuris nepriklauso ES, gali reikėti prašyti leidimo tiesiogiai iš autorių teisių turėtojų.

Nuotrauka, 09 dalis: © „Getty Images“ / „Vertigo3d“.

Nuotrauka, 45 dalis: © „Getty Images“ / „Patrick Foto“.

Programinei įrangai ar dokumentams, kuriems taikomos pramoninės nuosavybės teisės, pavyzdžiui, patentams, prekių ženklams, registruotiems dizainams, logotipams ir pavadinimams, Audito Rūmų pakartotinio naudojimo politika netaikoma ir leidimai dėl jų jums nesuteikiami.

Europos Sąjungos institucijų europa.eu domeno svetainėse pateikiamos nuorodos į trečiųjų asmenų svetaines. Audito Rūmai jų nekontroliuoja, todėl raginame peržiūrėti jose pateiktas privatumo ir autorių teisių politikas.

Europos Audito Rūmų logotipo naudojimas

Europos Audito Rūmų logotipas negali būti naudojamas be išankstinio Europos Audito Rūmų sutikimo.

PDF	ISBN 978-92-847-6367-2	ISSN 1977-5725	doi:10.2865/176452	QJ-AB-21-015-LT-N
HTML	ISBN 978-92-847-6359-7	ISSN 1977-5725	doi:10.2865/831561	QJ-AB-21-015-LT-Q

Analizavome, kaip Komisija apsaugo oro transporto keleivių teises Europos Sąjungoje COVID-19 krizės metu.

Nustatėme, kad keleiviai nebuvo visapusiškai informuoti apie savo teises COVID-19 krizės metu. Pradiniu krizės laikotarpiu daugeliui keleivių nebuvo grąžinti pinigai arba jie neturėjo kito pasirinkimo, tik kaip priimti kuponus. Nuo 2020 m. birželio mėn. oro transporto bendrovės keleiviams pradėjo grąžinti pinigus, nors ir labai vėluodamos. Valstybės narės nesusiejo valstybės pagalbos su pinigų grąžinimu keleiviams, nors Komisija buvo aiškiai nurodžiusi, kad jos tai gali padaryti. Nepaisydama galiojančio teisinio pagrindo apribojimų, Komisija ėmėsi veiksmų, kad apsaugotų oro transporto keleivių teises ir sušvelnintų krizės padarinius. 2013 m. buvo pateikti pasiūlymai, kurie galėtų padėti ištaisyti šią padėtį, tačiau Taryba iki šiol nesusitarė dėl savo pozicijos.

Rekomenduojame Komisijai geriau apsaugoti oro transporto keleivių teises ir juos apie jas informuoti; sustiprinti nacionalinių priemonių koordinavimą ir geriau susieti valstybės pagalbą oro transporto bendrovėms su pinigų grąžinimu keleiviams; pagerinti priemones ir teisės aktus, kuriais apsaugomos oro transporto keleivių teisės.

Audito Rūmų specialioji ataskaita pagal SESV 287 straipsnio 4 dalies antrą pastraipą.



EUROPOS
AUDITO
RŪMAI



Europos Sąjungos
leidinių biuras

EUROPOS AUDITO RŪMAI
12, rue Alcide de Gasperi
1615 Luxembourg
LUXEMBOURG

Tel. +352 4398-1

Užklausos: eca.europa.eu/lt/Pages/ContactForm.aspx
Interneto svetainė: eca.europa.eu
Twitter: @EUAuditors