

Eriaruanne

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

(vastavalt Euroopa Liidu toimimise lepingu
artikli 287 lõike 4 teisele lõigule)



EUROOPA
KONTROLLIKODA

AUDITIRÜHM

Kontrollikoja eriaruannetes esitatakse auditite tulemused, mis hõlmavad ELi poliitikat ja programme ning konkreetsete eelarvevaldkondade juhtimisega seotud teemasid. Auditite valiku ja ülesehituse juures on kontrollikoja eesmärgiks maksimeerida nende mõju, võttes arvesse tulemuslikkuse ja vastavuse riske, konkreetse valdkonna tulude ja kulude suurust, tulevasi arengusuundi ning poliitilist ja avalikku huvi.

Kõnealuse tulemusauditi viis läbi ühtekuuluvusse, majanduskasvu ja kaasamise tehtud investeeringute kuluvaldkondade eest vastutav II auditikoda, mille eesistuja on kontrollikoja liige Iliana Ivanova. Auditit juhtis kontrollikoja liige George Pufan, keda toetasid kabinetiülem Patrick Weldon, kabineti atašee Mircea Radulescu, valdkonnajuht Pietro Puricella, auditijuht Erki Must, audiitorid Aleksandra Klis-Lemieszonek, Zuzana Gullova, Marjeta Leskovar ja Annekatrin Langer ning assistent Petra Karkosova. Keelealast abi osutasid Zuzanna Filipiski ja Richard Moore.



Vasakult paremale: Marjeta Leskovar, Mircea Radulescu, Zuzana Gullova, Patrick Weldon, Aleksandra Klis-Lemieszonek, Erki Must, Pietro Puricella, George Pufan, Annekatrin Langer

SISUKORD

	Punkt
Kokkuvõte	I–XI
Sissejuhatus	1–8
Auditi ulatus ja lähenemisviis	9–14
Tähelepanekud	15–66
EL suhtub reisijate õiguste tagamise tõsiselt, kuid sellest hoolimata on nende rakendamisel endiselt palju probleeme	15–45
Reisijasõbralik praktika on olemas ka väljaspool ELi raamistikku	15–16
ELi reisijate õigused on vahel ebaselged	17–22
ELi reisijate õigused sõltuvad vedajatest ja neid piiravad erandid	23–27
Reisijad ei ole oma õigustest väga hästi teadlikud	28–32
Reisijatel on keeruline oma õigusi kaitsta	33–45
Jõustamine on igas liikmesriigis erinev ja sõltub kohalikust praktikast	46–66
NEBd erinevad oma struktuuri ja jõustamispraktika poolest	46–55
Reisihüvitiste sissenõudmisega tegelevad ettevõtted ja vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused täidavad NEBde jõustamistegevusse jäänud lüngad	56–61
Komisjon aitab kaasa NEBde vahelisele kogemuste vahetamisele, kuid tal puuduvad volitused reisijate õiguste ühtse jõustamise tagamiseks	62–66
Järeldused ja soovitused	67–76

I lisa. Euroopa Kontrollikoja kümme nõuannet, mis võivad Teie reisikogemuse paremaks muuta

II lisa. Kontrollikoja statistilise uuringu küsimustik

Komisjoni vastused

KOKKUVÕTE

Reisijate õiguste kohta

I. Viimase 20 aasta jooksul on Euroopas reisimine kõigi transpordiliikide puhul plahvatuslikult suurenenud. Vastuseks sellele on Euroopa Liit võtnud meetmeid, et tagada reisijate kaitse miinimumtase nelja ühistransporditeenuse puhul: lennu-, raudtee-, vee- ja bussitransport. 2011. aastal kehtestas komisjon kümme peamist ELi reisijate õigust, mis on kõigi transpordiliikide puhul ühised. Reisijate õigused on nende nelja ühistranspordiliigi puhul määrustega tagatud. Täpne viis, kuidas need õigused rakenduvad, erineb määruste lõikes.

Kuidas audit läbi viidi

II. Kontrollikoda hindas seda, millises ulatuses on tagatud reisijate õiguste tõhus kaitse, uurides, kas

- määruste sisu ja ulatusega tagati reisijate õigustele tõhus kaitse ning kas kõnealune kaitse ka tegelikult saavutati;
- reisijate õigusi tulemuslikult jõustati.

III. Kontrollikoda vestles komisjoniga ja külastas kümnet liikmesriiki: Tšehhi Vabariiki, Saksamaad, Iirimaa, Kreeka, Hispaania, Prantsusmaad, Itaalia, Madalmaad, Poola ja Soome. Kõigis liikmesriikides hõlmas audit lennutransporti, samas kui raudtee-, vee- ja bussitransporti vaadeldi vaid mõnes riigis. Kontrollikoda tegi reisijate õiguste rakendamise kohta ka kaks uuringut, et hinnata reisijate teadlikkust ja teadmisi reisijate õiguste kohta.

Kontrollikoja leiud

IV. Peamised ühistranspordiliigid on reguleeritud määrustega, mis muudab selle raamistiku üleilmselt ainulaadseks. Kuid paljud reisijad ei ole oma õigustest piisaval määral teadlikud ning ei saa neid jõustamisprobleemide tõttu sageli ka kasutada.

V. Kontrollikoda täheldas väljaspool ELi asuvates riikides mõningast head praktikat, mis Euroopas kohaldatuna võiksid ELi reisijate õiguste kvaliteeti veelgi parandada. Kümne

peamise reisijate õiguse eesmärk on kaitsta kõiki nelja ühistranspordi liiki kasutavaid reisijaid. Kaitse ulatus sõltub kasutatavast transpordiliigist.

VI. Määruste arvukaid sätteid on võimalik erinevalt tõlgendada. Marsruudi muutmise korral ei ole teabe, abi ja tingimuste mõisted määrustes piisavalt hästi määratletud. Reisijahüvitise suurus ei säilita oma ostuväärtust. Lisaks kitsendavad riiklike õiguskaitseasutuste jurisdiktsiooniga seotud piirangud ja määrustes sätestatud erandid märkimisväärselt reisijate õiguste ulatust.

VII. Reisijate õiguste raamistikust kasu saamiseks peavad reisijad olema oma õigustest teadlikud. Siiski on teadlikkus jätkuvalt suhteliselt madal. Teadlikkuse suurendamise kampaaniatega on reisijate õigustele küll tähelepanu pööratud, kuid nad oleksid võinud pakkuda rohkem praktilist juhendmaterjali selle kohta, mida reisirõrke korral ette võtta.

VIII. Praegune hüvitiste süsteem toob endaga kaasa märkimisväärse halduskoormuse nii vedajatele kui ka reisijatele, kuna miljoneid nõudeid tuleb eraldi esitada ja käsitleda. Menetlused, mida vedajad ja riiklikud täitevasutused (edaspidi „NEBd“ [Eestis Tarbijakaitseamet, tõlkija märkus]) kasutavad individuaalsete nõuetega tegelemiseks, ei ole läbipaistvad. Samal reisirõrget kogunud reisijaid võidakse kohelda erinevalt.

IX. Määruste jõustamine on NEBde ülesanne. Hetkel erineb nende lähenemisviis üksikreisijate õiguste jõustamisele sõltuvalt transpordiliigist ja liikmesriigist. Üldjuhul tegelevad rahulolematute reisijate kaebustega NEBd.

X. Euroopa Komisjoni seire reisijaõiguste raamistiku rakendamise üle on aidanud määruste sisu selgitada. Tõsiasi, et komisjonil ei ole reisijate õiguste jõustamiseks volitusi, on aga tinginud kõnealuste õiguste erineva kohaldamise.

Kontrollikoja soovitus

XI. Kontrollikoda annab mitmeid soovitusi järgmistes valdkondades: reisijate õiguste raamistiku sidususe, selguse ja tõhususe parandamine; NEBde mõjuvõimu edasine laiendamine ja komisjoni volituste suurendamine. Samuti esitab kontrollikoda kümme nõuannet, püüdes parandada kõigi reisijate reisikogemust.

SISSEJUHATUS

Reisijate õiguste mõiste

1. Viimase 20 aasta jooksul on reisimine kõigi transpordiliikide puhul plahvatuslikult suurenenud. Vastuseks sellele on Euroopa Liit võtnud meetmeid, et tagada reisijate kaitse miinimumtase nelja ühistranspordiliigi puhul: lennu-, raudtee-, vee- ja bussi-/juhuveotransport¹.
2. Selleks et ELi kodanikud saaksid oma tarbijaõigustest täiel määral kasu, võtab komisjon oma 2011. aasta teatises Euroopa Parlamendile ja nõukogule² kokku kümme peamist ELi reisijate õigust, mis on kõigi transpordiliikide puhul ühised (vt **tabel 1**).

Tabel 1. Kümme peamist ELi reisijate õigust

1. Õigus kasutada transporti diskrimineerimiseta	Kaitse otsese või kaudse kodakondsuse, elukoha, puude või piiratud liikumisvõime alusel diskrimineerimise vastu.
2. Õigus liikumisele	Lisatasuta juurdepääs ja abi puudega reisijatele ning piiratud liikumisvõimega reisijatele.
3. Õigus teabele	Teabe saamine enne piletite soetamist, reisi erinevates etappides ja eeskätt reisirõrke korral.
4. Õigus reisist keeldumisele reisirõrke korral	Õigus lepingust taganeda ja õigus pileti hinna tagasi maksmisele, kui tegu on pikaajalise hilinemise, tühistatud reisi või reisist mahajätmisega.
5. Õigus veolepingu täitmisele reisirõrke korral	Õigus võimalikult kiiresti alternatiivse transporditeenuse/reisivõimaluse saamiseks või reisi ümberbroneerimiseks, kui tegu on pikaajalise hilinemise, tühistatud reisi või reisist mahajätmisega.
6. Õigus abile reisi hilinemise või tühistamise korral	Minimaalne hoolitsus reisi pikaajalise hilinemise korral.
7. Õigus hüvitisele teatavatel tingimustel	Rahaline hüvitis pikaajalise hilinemise, tühistatud reisi ja lennureisist tahtmatu mahajätmise korral.
8. Õigus vedaja vastutusele reisijate ja nende pagasi eest	Vastutus ja hüvitised nt reisijate surma või vigastuste ja pagasi kahjustuste korral.
9. Õigus kiirele ja kättesaadavale kaebuste käsitlemise menetlusele	Teenusega rahulolematuse korral õigus esitada vedajale kaebus. Võimalus esitada seejärel kaebus pädevale NEB-le.
10. Õigus ELi õigusaktide täieulatuslikule kohaldamisele ja tegelikule jõustamisele	Õigus eeldada, et vedajad kohaldavad ELi reisijate õigusi nõuetekohaselt. NEBde poolne ELi eeskirjade jõustamine peaks toimuma rikkumiste eest tõhusate, proportsionaalsete ja hoiatavate karistuste määramise abil.

Allikas: KOM(2011) 898 (lõplik).

¹ Käesolevas aruandes viidatakse bussi-/juhuveotranspordile lihtsalt sõnaga „bussitransport“.

² KOM(2011) 898 (lõplik), 19. detsember 2011 – „Euroopa nägemus reisijate hüvanguks: Teatis reisijate õiguste kohta kõikide transpordiliikide puhul“.

ELi reisijate õiguste reguleerimine ja rakendamine

3. Reisijate õigused on nelja ühistranspordi liigi puhul määrustes sätestatud. Kuigi kümme peamist reisijate õigust kehtivad kõigile transpordiliikidele, kohaldatakse eri liikide puhul erinevaid eeskirju ning samuti varieerub reisijate kaitse ulatus. Reisijate õigused võib jagada sellisteks, mida kohaldatakse reisijatele kõigi reise korral, nagu õigus liikuvusele või õigus teabele, ning sellisteks, mida kohaldatakse vaid juhul, kui reisi ei saa kavakohaselt jätkata, nagu õigus abile või hüvitisele.

Lennureisijate õigused

4. Lennureisijate õigusi käsitlevat määrust³ kohaldatakse reisijate suhtes, kes alustavad lennureisi liikmesriigis asuvast lennujaamast, olenemata vedaja päritolust, või EList väljaspool asuva riigi lennujaamast liikmesriigis asuvasse lennujaama, kuid seda vaid juhul, kui lendu teostav vedaja on EList pärit vedaja. Lennukiga reisivate puudega või piiratud liikumisvõimega isikute reisijaõigusi reguleeritakse eraldiseisva määrusega (määrus (EÜ) nr 1107/2006⁴)⁵. 2013. aastal tegi komisjon ettepaneku lennureisijate õigusi sätestav määrus uuesti sõnastada⁶; see pidi lennureisijate õigusi parandama ja selgitama, vähendades samas lennuettevõtjate jaoks määruse rakendamise kulusid. Käesoleva auditi tegemise ajaks ei olnud ettepanekut aga veel vastu võetud.

³ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. veebruari 2004. aasta määrus (EÜ) nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta (ELT L 46, 17.2.2004, lk 1).

⁴ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 5. juuli 2006. aasta määrus (EÜ) nr 1107/2006 puudega ja liikumispuudega isikute õiguste kohta lennureisi puhul (ELT L 204, 26.7.2006, lk 1).

⁵ Lennureisijate õigustikku kuulub ka Euroopa Parlamendi ja nõukogu 13. mai 2002. aasta määrus (EÜ) nr 889/2002, millega muudetakse nõukogu määrust (EÜ) nr 2027/97 lennuettevõtja vastutuse kohta õnnetusjuhtumite puhul (ELT L 140, 30.5.2002, lk 1).

⁶ COM(2013) 130 final, 13. märts 2013, ettepanek võtta vastu Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta, ning määrust (EÜ) nr 2027/97 lennuettevõtja vastutuse kohta reisijate ja nende pagasi õhuveol.

Rongireisijate õigused

5. Rongireisijate õigusi käsitlevat määrust⁷ kohaldatakse kogu ELis toimuvate rongireiside ja raudteeteenuste suhtes, mida osutab üks või mitu litsentseeritud raudteeveo-ettevõtjat. Rongireisijate õiguste parandamiseks ja selgitamiseks tegi komisjon 2017. aastal ettepaneku määrus uuesti sõnastada⁸. Ettepanek on senini arutamisel.

Laevareisijate õigused

6. Laevareisijate õigusi käsitlevat määrust⁹ kohaldatakse reisijate suhtes, kes sõidavad välja liikmesriigis asuvast sadamast, olenemata vedaja päritolust, või EList väljaspool asuva riigi sadamast liikmesriigis asuvasse sadamasse, kuid seda vaid juhul, kui teenust osutab EList pärit vedaja.

Bussireisijate õigused

7. Bussireisijate õigusi käsitlevat määrust¹⁰ kohaldatakse liinibussiteenuste ja turismi tarbeks ette nähtud bussiteenuste suhtes. Bussi sisenemise punkt peab asuma liikmesriigis ja teenuse osutamise sõiduplaanijärgne pikkus peab olema 250 km või rohkem. Liikmesriigid võivad kuni 2021. aastani enamiku kõnealuse määruse sätetest kohaldamata jätta, kuna enamik riigisiseseid reise ei kuulu määruse kohaldamisalasse.

⁷ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 23. oktoobri 2007. aasta määrus (EÜ) nr 1371/2007 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta (ELT L 315, 3.12.2007, lk 14).

⁸ COM(2017) 548 final, 27. september 2017, ettepanek võtta vastu Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta (uuesti sõnastatud).

⁹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 24. novembri 2010. aasta määrus (EL) nr 1177/2010, mis käsitleb meritsi ja siseveeteedel reisijate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ELT L 334, 17.12.2010, lk 1).

¹⁰ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 16. veebruari 2011. aasta määrus (EL) nr 181/2011, mis käsitleb bussisõitjate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ELT L 55, 28.2.2011, lk 1).

8. Kõigi nelja määruse kohaselt tuleb liikmesriikidel luua NEBd, et tagada vastavus määruste sätetele. Reisijad võivad esitada määruste rikkumistega seoses kaebusi vedajale või otse NEBdele. Komisjonil reisijate õiguste jõustamisel aktiivset rolli ei ole.

AUDITI ULATUS JA LÄHENEMISVIIS

9. Reisijate õigustele on eraldatud ELi rahalisi vahendeid küll minimaalselt, ent kontrollikoda otsustas sellegipoolest valdkonda auditeerida, kuna see on Euroopa Liidu üks olulisemaid poliitikavahendeid, millest kodanikud otseselt kasu saavad. Komisjon peab reisijate õigusi reguleerivaid õigusakte üheks oma suurimaks saavutuseks tarbijate õiguste tugevdamisel. Arvestades, et esimese lennureisijaid käsitleva määruse jõustumisest on möödunud peaaegu 15 aastat, otsustas kontrollikoda analüüsida reisijate õiguste raamistiku rakendamise praegust olukorda.

10. Auditiga hindas kontrollikoda seda, millises ulatuses on tagatud reisijate õiguste tõhus kaitse Euroopa Liidus. Sel eesmärgil uuriti, kas

- määruste kohaldamisala ja ulatusega tagati reisijate õigustele tõhus kaitse ning kas kõnealune kaitse ka tegelikult saavutati;
- reisijate õigusi jõustati tulemuslikult.

11. Kontrollikoda korraldas vestlusi komisjoni liikuvuse ja transpordi peadirektoraadi asjaomase üksusega ning mitme Euroopa tasandi reisiettevõtete ühenduse ja reisijate organisatsiooniga.

12. Samuti viidi läbi kaks uuringut, et hinnata ELi kodanike teadlikkust ja teadmisi seoses reisijate õigustega ning et koguda reisijate kogemus:

- a) **statistiline uuring**, millesse kontrollikoda kaasas 10 350 juhuslikult valitud kodanikku kümnest liikmesriigist, mida auditi ajal külastati (vt **punkt 12**). Uuring tehti 2017.aasta novembrist 2018. aasta jaanuarini veebipõhise rakenduse abil, kasutades statistiliselt esinduslikku valimit;
- b) **avatud küsitlus**, mis oli kontrollikoja veebisaidil vabalt kättesaadav ja mis hõlmas samu küsimusi koos täiendava võimalusega jagada oma reisikogemusi. Küsitlusele sai vastata

ajavahemikul 2017. aasta detsembrist kuni 2018. aasta jaanuarini ning 1581 inimest kasutas seda võimalust jagada oma arvamusi reisijate õiguste kohta.

13. Käesolevas aruandes kasutatakse põhiliselt statistilise uuringu tulemusi, kuna see annab ELi elanikkonna arvamustest statistiliselt esindusliku pildi. Avatud küsitlusest saadi reaalseid näiteid reisirõrgete kohta. Kuna küsitlus oli anonüümne, kasutatakse on aruande näidete juures väljamõeldud nimesid. Lisaks annavad audiitorid reisijate ja enda kogemusele toetudes reisijatele kümme nõuannet, mis loodetavasti muudavad nende reisi nauditavamaks (vt *lisa*).

14. Kontrollikoda külastas kümmet liikmesriiki: Tšehhi Vabariiki, Saksamaad, Iirimaa, Kreeka, Hispaania, Prantsusmaa, Itaalia, Madalmaad, Poola ja Soome¹¹. Vesteldi NEBde ja kõigi transpordiliikide peamiste vedajatega. Lennutransporti vaadeldi kõigis kümnes külastatud liikmesriigis. Raudteetransporti uuriti Prantsusmaal, Saksamaal, Hispaanias, Itaalias, Madalmaades ja Poolas. Bussitransporti käsitleti Tšehhi Vabariigis, Saksamaal, Hispaanias, Itaalias ja Poolas. Veetransporti vaadeldi Kreekas, Iirimaa, Itaalias ja Soomes. Kokkuvõttes küsitles kontrollikoda 21 NEBd ja 27 vedajat.

TÄHELEPANEKUD

EL suhtub reisijate õiguste tagamise tõsiselt, kuid sellest hoolimata on nende rakendamisel endiselt palju probleeme

Reisijasõbralik praktika on olemas ka väljaspool ELi raamistikku

15. ELi reisijate kaitse alastele jõupingutustele konteksti loomiseks võrdles kontrollikoda ELi reisijate õiguste raamistikku Kanada, Uus-Meremaa, Ameerika Ühendriikide ja Brasiilia vastavate raamistikega. Leiti, et enamikul juhtudel on ELi eeskirjad rangemad ja spetsiifilisemad, kuna need hõlmavad erinevas ulatuses kõiki kümmet peamist reisijate õigust (vt *tabel 1*).

¹¹ Riikide valimisel lähtus kontrollikoda muu hulgas järgmistest asjaoludest: piisav geograafiline kaetus, saare- ja sisemaariikide esindatus ning kindlatele transpordiliikidele spetsialiseerunud ja ühendvedusid reguleerivate NEBde võrdne esindatus.

16. Samuti leidis kontrollikoda, et erinevalt EList ei ole kõnealuse nelja transpordiliigi reisijate õigused alati sätestatud õigusaktides. Võrdlusriikides põhineb reisijate kaitse sageli vedajate vahel sõlmitud vabatahtlikel kokkulepetel. Teatavate valdkondade puhul, nagu piiratud liikumisvõimega isikute ja pikalt maapeal stardiõigust ootavate reisijate transport ning pagasi kaitse, minnakse muude riikide eeskirjades ELi reisijate õigustest kaugemale (vt **1. selgitus**).

1. selgitus. Näited väljaspool ELi kohaldatava soodsamate õiguste kohta

Kanada: mis puutub piiratud liikumisvõimega isikute õigusi, ei tohi vedajad riigisiseste lendude puhul nõuda rohkem kui ühe pileti ostmist raske puudega isikutelt, kes lendavad koos saatjaga või vajavad iseenda tarbeks rohkem kui ühte istekohta. Euroopas ELi tasandil selline eeskiri puudub ning see, kas saatjad peavad pileti ostma, sõltub riigisisest õigusest.

Uus-Meremaa: riigisiseste lendudega reisivatel isikutel on õigus saada pileti hinnast kuni kümme korda suuremat hüvitist. ELi fikseeritud hüvitise määrad on 250, 400 või 600 eurot, olenevalt lennu pikkusest.

Ameerika Ühendriigid: lennureisist maha jätmisest tingitud hilinemise eest makstav hüvitis on ELis pakutavast kõrgem, ulatudes kuni 1158 euroni (1350 USA dollarit), olenevalt sihtkohast ja hilinemise koguajast. Teise hüvena pakutakse reisijate eest hoolitsust lennurajaga seotud hilinemiste ajal – olukorras, kus reisijatel ei ole lubatud lennukist väljuda. Vedajad peavad pakkuma suupisteid ja joogivett mitte hiljem kui kaks tundi pärast lennuki väravast lahkumist või sinna saabumist.

Allikas: Euroopa Kontrollikoja võrdlev analüüs.

ELi reisijate õigused on vahel ebaselged

Õigus teabele: vajatakse rohkem selgust

17. Reisijatel on õigus teabele enne reisi, selle vältel ja mõningatel juhtudel ka pärast seda. Reisisõrke korral (tühistamised, pikaajalised hilinemised) tuleb reisijaid teavitada tõrke iseloomust ja tõenäolisest mõjust nende ajakavale. Kui bussi- ja veetransporti käsitlevates määrustes sätestatakse vedajatele 30minutiline tähtaeg, mille jooksul tuleb ootel olevaid reisijaid teavitada, ei ole sellist tähtaega lennu- ja raudtee-ettevõtjatele kehtestatud (vt **2. selgitus**).

2. selgitus. Reisijakogemus: teabe puudus

Jose: Minu rong Saksamaa ja Belgia vahel jäi peaaegu kaks tundi hiljaks. Ooteaja kestuse ega viivituse põhjuste kohta ei antud mingit teavet. Platvormi ekraanidel kuvatavad hilinemised aina pikenesid ilma mingi selgituseta ning ilma et keegi oleks selle kohta rohkem teavet andnud. Kartsime, et kui platvormilt lahkume, siis võib rong kohale jõuda ja me jääme sellest maha. Hiljem vedajale esitatud kaebust ei rahuldatud.

Allikas: Euroopa Kontrollikoja avatud küsitlus.

Õigus abile ei ole hästi määratletud

18. Õigus abile¹² tähendab, et reisijatel on õigus minimaalsele hoolitsusele reisirõrke korral. Abi konkreetne vorm sõltub sellest, mida vedajad on valmis pakkuma. Lisaks ei ole ELi reisijaõiguste määrustes sätestatud ühtegi konkreetset trahvi vedajate suhtes, kes oma abi pakkumise kohustust ei täida. Hilinemise pikkus, millest tuleneb reisijate õigus abile, erineb transpordiliigiti: 2–4 tundi lennutranspordi, 60 minutit rongide ja 90 minutit laevade ja busside korral. Raudtee- ja lennutranspordi reguleerivates määrustes ei ole täpsustatud hotelliööde arvu ega majutuskulude hüvitamise ülempiiri. Ülempiirid on kehtestatud aga vee- ja bussitranspordi käsitlevates määrustes, millesse on hõlmatud ka igasugune abi pakkumine eriolukordade korral (vt **3. selgitus**).

3. selgitus. Reisijakogemus: abi osutamine sõltub initsiatiivi haaravatest reisijatest

Olavi: Kord 2016. aastal tuli mul ette kolmetunnine hilinemine Helsingist Travemündesse viiva reisilaevaga. Viivituse tõttu ei saanud me oma reisi jätkata ega rongiga Hamburgi sõita, vaid jõudsimme üksnes Lübeckisse, kuhu olime sunnitud ka ööseks jääma. Broneerisime majutuse interneti kaudu omal kulul. Vastava nõudmise järel teavitati meid pardal, et parvlaevaettevõtja hüvitab kõik võimalikud lisakulud. Abi nime all pakuti meile baaris vaid jooki märkusega, et seda tehti heast tahtest.

Allikas: Euroopa Kontrollikoja avatud küsitlus.

¹² Määrustes kasutatakse sõnu „hoolitsus” ja „abi” samas tähenduses.

19. Määrustes kasutatakse laialdaselt termineid „eine”, „toit” või „suupisted”, kuid nende täpset sisu ei ole määratletud, seega reisijad ei tea, mida vedajatelt oodata. Mõnikord, isegi kui vedaja osutab tegelikku abi, ei ole seda piisavalt ja selle kvaliteet ei vasta reisirõrke tõttu kannatavate reisijate vajadustele. Abina võidakse pakkuda vaid 3 euro väärtuses toiduvautšerit lennujaamas kasutamiseks või pudel vett mitmeid tunde hilinenud rongis.

Piiratud liikumisvõimega isikud ei tea, milliste teenuste osutamist nad eeldada võivad

20. Piiratud liikumisvõimega isikud kujutavad endast erivajadustega reisijate rühma. Et neil oleks võimalik ilma tarbetute piiranguteta reisida, peab neil olema piisavalt teavet reisitingimuste ja reisi tegeliku korra kohta nii pardal kui ka väljumiskohas. Määrustes on jäetud piiratud liikumisvõimega isikutele pakutava teabe ajastuse ja vormi puhul ebamäärast terminoloogiat, kasutades väljendeid nagu „sobivas ja juurdepääsetavas vormis¹³” või „kasutades selleks sobivaid vahendeid¹⁴.” Selliste probleemide tõttu ei saa piiratud liikumisvõimega isikud oma õigusi sageli kasutada (vt **4. selgitus**).

4. selgitus. Reisijakogemus: väravas unustatud

Anna: Mul on nägemispuue ja kuigi ma broneerisin piiratud liikumisvõimega isikule abi osutava inimese juba ette, ei saanud ma mingit tuge. Pardale mineku algusaega kuvati vaid ekraanidel ja abi osutamise alal ei tundnud mitte keegi minu vastu huvi. Näib, et mind unustati sõna otseses mõttes ära. Üks teine reisija aitas mul lennugaravani jõuda. Kui olin lennukisse jõudnud, ei teadnud lennusaatjad minu nägemispuudest, ja kuigi mul oli valge kepp käes, ei saanud ma neilt mitte mingisugust abi. Jällegi aitas üks teine reisija mul leida koha pagasi jaoks, jõuda oma istekohani ja kinnitada turvavöö.

Allikas: Euroopa Kontrollikoja avatud küsitlus.

Reisijate õigusi käsitlevaid määruseid saab tõlgendada mitmeti

21. Kõik sidusrühmad, kelle arvamust küsiti, jagasid seisukohta, et määrused ei ole piisavalt selgesti mõistetavad, võimaldades vedajatele kitsaid tõlgendusi ja tingides ebakindluse selle

¹³ Määruse (EL) nr 181/2011 artikli 11 lõige 5.

¹⁴ Määruse (EL) nr 261/2004 artikli 14 lõige 3.

kohta, kuidas NEBd juhtumeid käsitlema peaksid. Alates lennureisijate õigusi käsitleva määruse jõustumisest on Euroopa Kohtus arutatud ligikaudu 180 kohtuasja, et selgitada hilinemise, eriolukorra, tehniliste vigade, saabumisaja jms tähendust. Lisaks töid nii vedajad kui ka NEBd näiteid olukordadest, kui liikmesriikide kohtud tegid samadel teemadel vastandlikke otsuseid.

22. Selgitamaks Euroopa Kohtu otsuseid kõigile sidusrühmadele, on komisjon avaldanud mitmeid selgitavaid märkusi ja tõlgendussuuniseid¹⁵. Komisjon andis välja ka kokkuvõtte kõige olulisematest Euroopa Kohtu otsustest, millest viimane avaldati 2015. aasta juulis¹⁶. Siiski rõhutasid NEBd ja vedajad, et määruseid ei rakendata veel ühetaoliselt, kuna teatud mõisteid, nagu „abi”, „marsruudi muutmine sarnastel tingimustel” ja „hüvitise andmise tingimused”, ei kasutata endiselt ühetaoliselt.

ELi reisijate õigused sõltuvad vedajatest ja neid piiravad erandid

Õigus veolepingu täitmisele: vedajate tegevusest sõltuvad reisijad

23. Pikaajalise hilinemise, tühistatud väljumise või reisi mahajätmise korral tuleb reisijatele pakkuda pileti hüvitamist või pakkuda võimalust muud transpordiliiki kasutades sarnastel tingimustel sihtkohta jõuda. Lennureiside korral saab marsruudi muutmist nõuda vaid tühistamise või lennureisist mahajätmise korral; pikaajalise hilinemise korvamiseks seda ei pakuta. Teiste transpordiliikide puhul võimaldatakse marsruudi muutmist, kui saabumine või väljumine hilineb eeldatavasti vähemalt 60 minutit rongide puhul, 90 minutit laevade ja 120 minutit busside puhul. Kehtivates ELI määrustes ei ole aga sätestatud konkreetset trahvi juhul, kui vedaja ei võimalda marsruudi muutmist mõistliku aja jooksul (vt **5. selgitus**).

¹⁵ https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air_en.

¹⁶ https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/european_case_law_en.

5. selgitus. Reisijakogemus: tundidepikkune asjatu ootamine

Istvan: Minu lend Münchenisse jäeti lumesaju tõttu ära. Sellest teatati neli tundi enne väljumist. Lennule registreerimisel öeldi mulle, et ootaksin infot otse lennuettevõtjalt, kuna lennujaama töötajatel ei olnud lubatud vedajaga ühendust võtta ja kohapeal ei olnud ühtegi lennuettevõtja esindajat. Püüdsin tund aega järjest ise vedajale helistada, kuid keegi ei vastanud telefonile. Pärast neli tundi kestnud lennujaamas ootamist otsustasin koju tagasi minna, kuna aeg oli juba väga hiline. Ettepanek panna mind järgmise päeva lõunal väljuvale lennule saabus alles pärast keskööd, st peaaegu kümme tundi pärast seda, kui lennu tühistamine teatavaks tehti.

Allikas: Euroopa Kontrollikoja avatud küsitlus.

24. Marsruudi muutmisel tuleb tagada võrreldavad tingimused. Kehtivates ELi määrustes ei täpsustata aga, mida võrreldavad tingimused tegelikult tähendavad. Näiteks andsid NEBd teada mitmest juhtumist, kui raudtee- ja lennuettevõtjad pakkusid reisijatele väga pikki asendusbussireise, nt Pariisi ja Madridi vahel (1250 km) või Milano ja Catania vahel (1400 km, mis sisaldab ka laevareisi).

25. Audiitorid täheldasid hulganisti olukordi, kui reisijatele oleks kohe olnud võimalik marsruudi muutmist pakkuda, kui nad oleks paigutatud teise teenindusklassi või teise sama transpordiliigiga vedaja korraldatavale reisile. Kuid vedajad väldivad sellist lahendust rahalistel põhjustel. See võib reisijatele põhjustada pikki ooteaegu, kuna nad tuleb paigutada algse vedaja korraldatavale väljumisele ja samasse teenindusklassi (vt **6. selgitus**), mis võib olla võimalik alles mitme päeva pärast.

6. selgitus. Reisijakogemus: pingelised läbirääkimised marsruudi muutmise võimaldamiseks

Martina: Pärast minu lennu tühistamist ei pakutud mulle sihtkohta jõudmiseks ühtegi mõistlikku võimalust. Järgmine lend sama lennuettevõtjaga oli alles nelja päeva pärast ja ka see oli kiiresti täitunud minu lennult ümber suunatud reisijatega. Ainus võimalik variant oli minna seitsme päeva pärast toimuvale lennule. Minu taotlus paigutada mind mõne teise lennuettevõtja lennule lükati tagasi. Pärast jätkuvaid kaebusi pakkus lennuettevõtja mulle lendu teisest lennujaamast, kuid sellesse lennujaama (mis asus teises riigis) jõudmise kulused ei hüvitatud.

Allikas: Euroopa Kontrollikoja avatud küsitlus.

Määrustes kehtestatud erandid tähendavad, et paljud reisijad ei ole kaitstud

26. Rongireisijate õigusi reguleeriva määruse põhjal võivad liikmesriigid enamiku reisijate õiguste kohaldamise kuni 2024. aastani edasi lükata. Sellised erandid puudutavad aga enamasti vaid piirkondlikke ja kohalikke väljumisi. 2017. aastal kohaldasid vaid viis liikmesriiki¹⁷ määrust täiel määral. See tähendab, et 90% rongitranspordi kasutajatest Euroopas ei saa enamikust oma ELi reisijate õigustest mingit kasu¹⁸. Määrusest on hetkel välja jäetud ka rahvusvahelised teenused, juhul kui märkimisväärne osa reisist toimub väljaspool ELi (isegi kui seda korraldab ELi vedaja).

27. Enamikku bussireisijate õigusi käsitleva määruse sätetest kohaldatakse liinivedude suhtes, mille puhul teenuse osutamise pikkus on sõiduplaani kohaselt 250 km või rohkem. On erinevaid tõlgendusi selle kohta, kuidas neid 250 kilomeetrit mõõta. Mõned NEBd ja vedajad võtavad mõõtmise aluseks bussiliini täispikkuse ja seega laienevad reisijate õigused ka neile, kes sõidavad ühest punktist vahepeatusest teise, kuigi nende reis on lühem kui 250 km. Teised vedajad, kelle arvamust küsiti, eeldasid, et määrust rakendatakse vaid siis, kui piletiomaniku läbitud vahemaa on vähemalt 250 km.

Reisijad ei ole oma õigustest väga hästi teadlikud

Teadlikkus ei ole paranenud, kuid rohkem inimesi on reisijate õigustest kuulnud

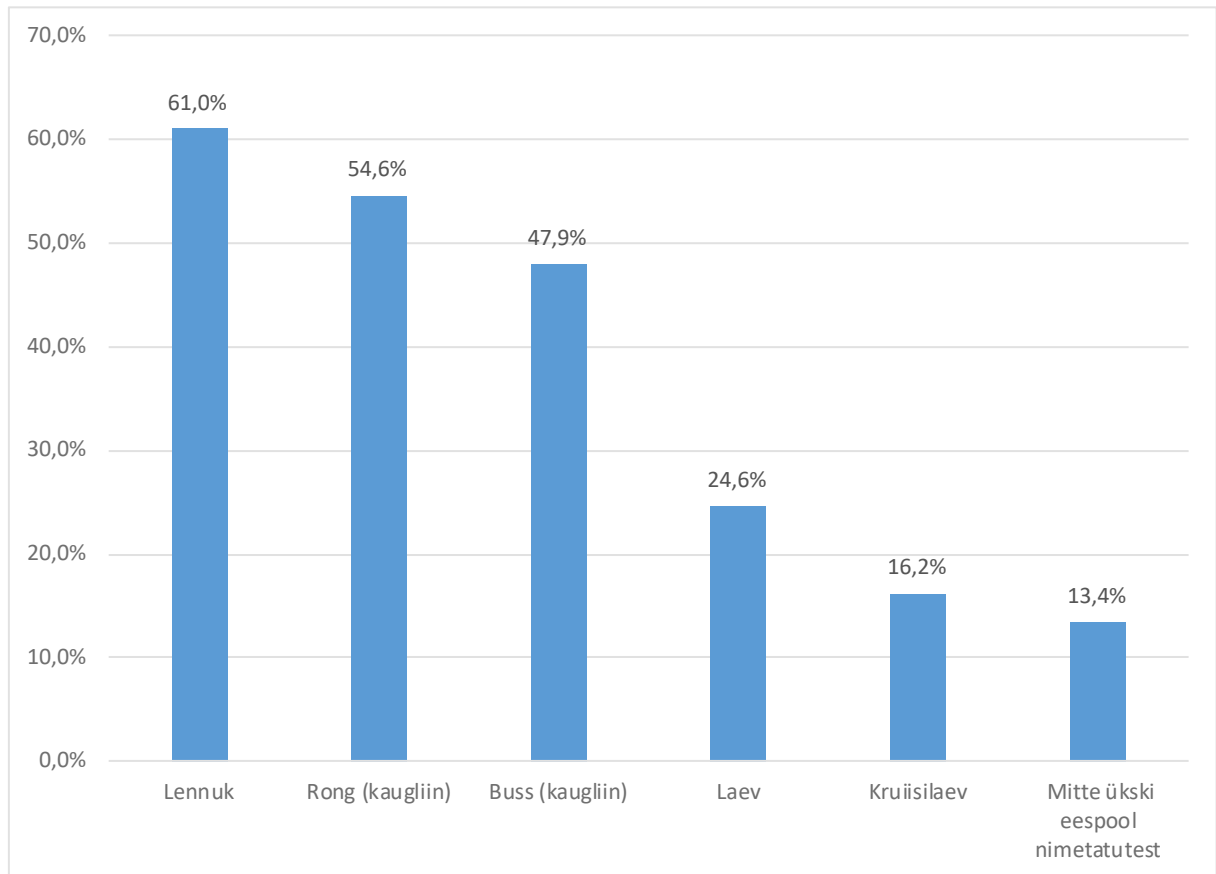
28. Oma statistilises uuringus küsis kontrollikoda vastajatelt, kas nad on viimase kahe aasta jooksul lennukiga reisinud, kasutanud pikamaarongiteenust, viibinud parv- või kruisilaeval või reisinud pikka vahemaad bussiga. Vastustest on näha, et enamik eurooplastest – 86% – reisivad pigem sageli kui harva, ning üksnes 13% vastanutest väitis, et neil ei ole viimase kahe aasta jooksul olnud pikamaareisi kogemust. Kasutatud transpordiliikide kokkuvõtlik

¹⁷ Belgia, Taani, Itaalia, Madalmaad ja Sloveenia.
https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/rail_en

¹⁸ Turuanalüüside kohaselt kasutab piirkondlikku ja linnalähiliinide raudteetransporti 90 % raudteereisijate koguarvust ja sellised rongid moodustavad 50 % läbitud reisijakilomeetritest. Piirkondlikud ja linnalähiliinide rongid veavad sama palju reisijaid kui kõik Euroopa metrood kokku ja kümme korda rohkem reisijaid kui lennukid. Lisateabeks vt <http://www.uitp.org/regional-and-suburban-railways-market-analysis-update>.

jaotus on esitatud **joonisel 1**. Levinuim reisimise sagedus (34%) on 2–5 korda aastas, 84% vastanutest reisivad tihedamini kui üks kord aastas (vt täielik küsimustik **II lisas**).

Joonis 1. Vastajate viimase kahe aasta jooksul kasutatud transpordiliikide jagunemine



Allikas: Euroopa Kontrollikoja statistiline reisijauuring.

29. Paljud reisijate õigustega seotud aspektid vajavad reisijapoolset aktiivset tegutsemist, näiteks abi või hüvitise taotlemist. Seega peavad reisijad olema oma õigustest teadlikud. Eurooplaste teadlikkuse hindamiseks mõõtis kontrollikoda oma statistilises uuringus järgnevat kolme näitajat:

- a) hinnang iseenda teadlikkuse kohta;
- b) hinnang mõistele „reisijate õigused“;
- c) hinnang reisijate õiguste alaste teadmiste kohta.

30. Kontrollikoja statistilises uuringus pidas 39% vastanutest end reisijate õigustest üsna teadlikuks või täiesti teadlikuks. Kui 3,6% arvas end olevat täiesti teadlik, siis 13,5% vastanutest nentis, et neil puudub sellel alal igasugune teadlikkus (vt **tabel 2** ja **7. selgitus**). Sarnane tulemus saadi 2014. aasta Eurobaromeetri aruandes¹⁹, kus samuti 39% vastanutest pidasid ennast ELi reisijate õigustest teadlikuks.

Tabel 2. Vastajate hinnang iseenda teadlikkuse kohta ELi reisijate õigustest skaalal ühest neljani

	1 – Mul puuduvad igasugused teadmised oma reisijaõigustest	2	3	4 – Olen oma reisijaõigustest täiel määral teadlik
Ei	1396	4954	3626	374
%	13,5	47,9	35,0	3,6

Allikas: Euroopa Kontrollikoja statistiline reisijauuring.

7. selgitus. Reisijakogemus: „Ma lihtsalt ei teadnud seda!“

Jürgen: Minu lend tühistati päev enne väljumist ilma mingisuguse põhjendusega. Mulle väljastati automaatselt (ilma minu nõusolekuta) uus pilet. Uue lennuga saabusin sihtkohta kolm ja pool tundi hiljem. Esitasin lennuettevõtjale kaebuse, kuid saadud vastusest selgus, et mul ei ole mingit õigust hüvitisele. Tegelikult ei teadnud ma oma õigusi, seega ei nõudnud ma 250 eurot, vaid mis tahes liiki nõ üldist hüvitist. Kirjeldatud olukord pani mind asja korralikult uurima ja ma leidsin, et mul siiski oli õigus hüvitisele ning et mind oleks pidanud minu muudest õigustest teavitama. Kirjutasin uuesti lennuettevõtjale, viidates määrusele ja kohtupraktikale, ning lõpuks hüvitati mulle 250 eurot.

Allikas: Euroopa Kontrollikoja avatud küsitlus.

¹⁹ Eurobaromeetri eriuuring 420, „Reisijate õigused“, detsember 2014.

Teadlikkus ei tähenda teadmisi

31. Statistiline uuring sisaldas mitmeid küsimusi reisijate teadmiste proovilepanekuks.

Vastajatele anti ette teoreetiline olukord, kus nende lend lükati lennuettevõtja personaliprobleemide tõttu viis tundi edasi. Vastajatele anti 15 valikuvarianti, millest viis põhinesid lennureisijate õiguste määruisel ja kümme olid väljamõeldised. Keskmiselt valisid vastajad välja kaks viiest võimalikust õigest variandist.

32. Kolmest enim valitud variandist esimene pärineb reisijate õiguste määruisest (78% vastanutest) (vt ***tabel 3***). Populaarsuselt teise ja kolmanda variandina valiti välja järgmised: „Muude põhjendatud kulude hüvitamine” ja „Lend samasse sihtkohta teise lennuettevõtjaga”. Kuigi määruises kumbagi neist sõnaselgelt sätestatud ei ole, on just need soovid levinuimate nõuete hulgas, mida reisijad vedajatele esitavad.

Tabel 3. Vastajate valitud variantide jagunemine vastustes küsimusele, millele nad arvavad endal olevat õigus, kui lend lükati viis või enam tundi edasi lennuettevõtja personaliprobleemide tõttu. Iga vastaja võis valida viis varianti, õiged vastused on märgitud rohelisega²⁰

	Vastuste jagunemine %
Tasuta toit, suupisted ja ööbimine hotellis (kui reis lükatakse edasi järgmisele päevale)	77,8
Muude põhjendatud kulude hüvitamine	54,2
Lend samasse sihtkohta teise lennuettevõtjaga	49,5
Rahaline hüvitis summas vähemalt 250 eurot (kui reisitõrge tingib vähemalt kolmetunnise hilinemise Teie lõppsihtkohta saabumisel)	49,2
Tasuta transport Teie majutuskohata naasmiseks, olenemata kellaajast	45,2
Piletihinna kompenseerimine täies mahus	39,3
Transport sihtkohta mõne teise transpordiliigiga (rong, buss jne)	29,5
Marsruudi muutmine algele sihtlennujaamale kõige lähemasse lennujaama	26,7
Allahindlus <i>duty-free</i> poodides toidu ostmisel	26,2
Pääs lennujaama äriklasi ooteruumi	25,4
Reisiklassi taseme tõstmine	21,4
Õigus valida järgneva kahe kuu jooksul mõni teine väljumiskuupäev	18,7
Tasuta telefonikõne	17,3
Tagasilend reisi kõige esimesse lähtekohta	15,7
Psühholoogiline abi	3,9

Allikas: Euroopa Kontrollikoja statistiline reisijauuring.

Reisijatel on keeruline oma õigusi kaitsta

Reisijate õiguste alast arutelu domineerivateks teemaks on õigus hüvitisele reisi hilinemise või tühistamise korral

33. Pikaajalise hilinemise, tühistamise ja reisist mahajätmise korral on reisijatel õigus rahalisele hüvitisele. Kõigi määruste kohaselt pakutakse hüvitist teatud tingimustel – kuid kõnealused tingimused erinevad üksteisest märkimisväärselt. Kõigi nelja transpordiliigi puhul sätestatakse erinev aeg, mille möödudes on võimalik hüvitist saada: 3–4 tundi lennureisi korral (sõltuvalt vahemaast), üks tund rongireisi, 90 minutit laevareisi ja 120 minutit bussireisi korral.

²⁰ Määruse (EÜ) nr 261/2004 artiklid 7, 8 ja 9.

34. Hüvitise summa erineb nelja transpordiliigi vahel suurel määral: lennureiside puhul on see fikseeritud 250 ja 600 euro vahel (vt **tabel 4**). Teiste transpordiliikide puhul on see seotud pileti hinnaga (25–50%). Lennureisijate õigusi käsitlevas määruses sätestatud summasid ei ole alates selle jõustumisest 2004. aastal inflatsiooni võrra kohandatud. Kui hüvitis oleks inflatsiooniga sammu pidanud, oleks see hetkel kumulatiivset inflatsioonimäära arvestades 25% suurem (vt **tabel 4**).

Tabel 4. Hilinemise korral kehtivad hüvitise määrad (vastavalt lennureisijate õigustele)

Läbitud vahemaa	Hüvitis eurodes määruse (EÜ) nr 261/2004 kohaselt	Teoreetiline ekvivalent eurodes inflatsiooni arvesse võttes
1500 km või alla selle	250	313
Üle 1500 km ELi piires ja muude lendude puhul 1500–3500 km	400	500
Üle 3500 km	600	751

Allikas: ELi lennureisijate õigusi käsitlevad määrused ja Euroopa Kontrollikoja arvutused.

35. Reisi hilinemise ja tühistamise eest hüvitise saamise õigus tekitab kümnest peamisest reisijate õigusest kõige rohkem halduskoormust. Selle õigusega on otseselt seotud 90% vedajatele ja NEBdele esitatud kaebustest. Suurimat vaidlust tekitavad vedajate ja reisijate vahel reise hilinemiste ja tühistamiste põhjused. Kui põhjus loetakse oma olemuselt erakorraliseks, on vedaja hüvitise maksmise kohustusest vaba (välja arvatud raudteetranspordi korral, kus vedajad peavad hüvitist maksma olenemata reisirõrke põhjusest). Kuna reisirõrke põhjuseid puudutav teave ei ole avalikult kättesaadav, peavad kõik reisijad oma reisirõrked isiklikult vaidlustama. Lennureisijate õiguseid reguleerivad NEBd, kellega vesteldi, arvasid, et nad hindavad hinnanguliselt 60% kaebuseid, mille esitasid reisijad, kes ei olnud rahul lennuettevõtja vastusega erakorraliste asjaolude kohta, liigitasid NEBd põhjuse ümber, väites, et tegemist ei olnud siiski erakorraliste asjaoludega. Seega võivad vedajad maksta hüvitist ühele reisijale ja mitte teisele sama lennu reisijale (vt **8. selgitus**).

8. selgitus. Reisijakogemus: ebavõrdne kohtlemine

Karol: Kõik lennud Gdanskist tühistati halbade ilmastikutingimuste tõttu. Kui lennuliiklus taastati, kasutati minu marsruudi tarbeks ette nähtud lennukit hoopis teise lennu jaoks. Esitasin kaebuse, nagu tegid ka teised minu lennu reisijad. Mõned meist ei saanud mingit hüvitist, samas kui teised said, kuigi hilinemise tingimused olid kõigile samad.

Allikas: Euroopa Kontrollikoja avatud küsitlus.

36. Kontrollikoda palus kõigil vedajatel, kellega auditi käigus vesteldi, avalikustada teabe saadud kaebuste ja nende lõplike tulemuste kohta. Saadud andmed olid vähesed ega võimaldanud audiitoreil teha järeldusi nende kohustuste rahalise koormuse kohta. Teavet selle kohta ei olnud võimalik kätte saada, kuna väga vähesed vedajad on valmis neid andmeid komisjoniga jagama.

37. Komisjon püüab oma lennutransporti käsitlevate määruste ajakohastamise ettepanekus (vt **punkt 4**) vähendada vedajate kulusid, mida põhjustab reisijate õigustest tuleneva abi andmine ja hüvitiste maksmine. Sellel eesmärgil tegi komisjon ettepaneku pikendada ooteaega, mille möödudes tekib õigus hüvitisele, kolmelt tunnilt viiele tunnile. Lisaks pani ta ette fikseerida lubatav majutuse pikkus kahele ööle, maksumusega kuni 80 eurot öö eest. Ettepanek põhines aga väga vähestel andmetel, mida lennuettevõtjad komisjonile olid edastatud.

Ümberistumisega reiside puhul on reisijate õiguseid keeruline jõustada

38. Ümberistumisega reiside (st mitmest osast koosnevad reisid, mille aluseks on üks veoleping) spetsiifilised probleemid on selguse puudus seoses hüvitiste ja NEBde järelevalvekorruga. Sellistes olukordades, isegi kui reisi eri osades tekkis viivitusi, mis üksikuna õigust hüvitisele kaasa ei too, võib hilinemise lõplik kogupikkus siiski ületada määrustes sätestatud künnise. Antud olukorras vajatakse NEBde sekkumist, kuna mitte ükski asjaomastest vedajatest ei tunne end vastutavana abi või hüvitise pakkumise eest, kui reisitõrge ei olnud otseselt tema süü (vt **9. selgitus**).

39. Sellistel juhtudel ei ole aga ilmne, milline NEB võimalike kaebustega tegelema peaks. NEBd, kelle audiitorid vestlesid, tõid arvukalt näiteid ümberistumisega reise puudutavate

juhtumite üksteisele edasi-tagasi saatmise kohta. Kõnealused NEBd on võtnud meetmeid, et leida sellele probleemile ühine lahendus, kuid nende seisukoht ei ole üksmeelne.

9. selgitus. Reisijakogemus: ümberistumisega reiside tüüpiline probleem

Greta: Jäin oma rongireisil Düsseldorfist Krakówisse maha ümberistumisest Prahast. Otsin otsepileti Saksa vedajalt, kuid osa reisist korraldas Tšehhi vedaja. Hilinemise tõttu ei saanud ma järgmisel päeval reisi jätkata. Mõlemad raudteeveo-ettevõtjad keeldusid mulle majutust pakkumast ning ma pidin võtma Prahast hotellitoa omal kulul. Kumbki vedaja ei tundnud end vastutavana hotelli maksumuse ega reisi hilinemise hüvitamise eest.

Allikas: Euroopa Kontrollikoja avatud küsitlus.

Reisijad soovivad saada alternatiivse transpordi võimalust

40. Kontrollikoda palus vastajatel valida, milline kümnest peamisest reisijate õigusest on nende jaoks kõige olulisem. Enim valitud vastus oli „Õigus saada alternatiivse transpordi võimalus, kui tegu on pikaajalise hilinemise, tühistatud reisi või reisist mahajätmisega” (vt **tabel 1**), mille 42% vastanutest märkis ära oma esimese valikuna. Sellele järgnes väikese vahega (40% vastanutest) „Õigus hüvitisele, kui tegu on pikaajalise hilinemise, tühistatud reisi või reisist mahajätmisega”. Õigust abile peeti eelmise valikuga võrreldes peaaegu sama tähtsaks. Võrdluseks võib välja tuua, et avatud küsimustikus oli hinnatuim õigus sama, kuid selle valis 65% inimestest (vt **tabel 5**).

Tabel 5. Milliseid õiguseid peavad reisijad kõige olulisemateks?

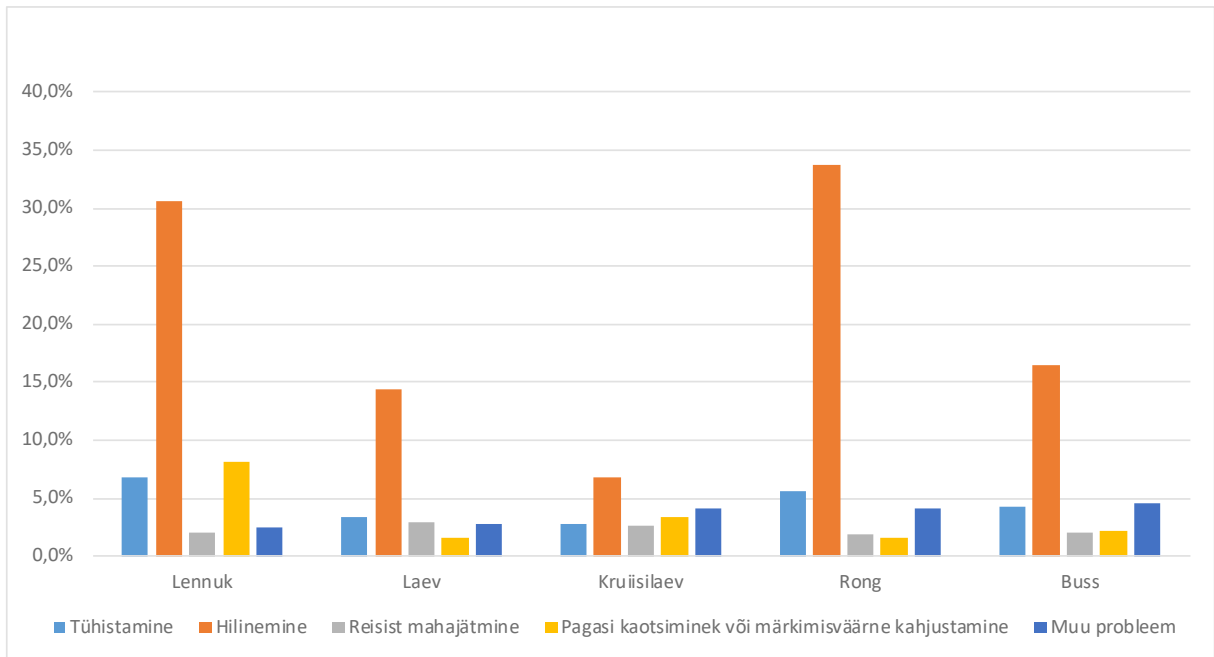
Statistiline uuring	% juhtudest
Õigus alternatiivse reisivõimaluse saamiseks, kui tegu on pikaajalise hilinemise, tühistamise või reisist mahajätmisega	41,7
Õigus saada hüvitist , kui tegu on pikaajalise hilinemise, tühistamise või reisist mahajätmisega	39,6
Õigus hoolitsusele (toit, abi), kui tegu on pikaajalise hilinemisega	36,1
Õigus saada hüvitist, kui pagas on kahjustada saanud	35,7
Õigus reisirõrke korral vedajalt piletiraha tagasi saada	34,7
Õigus kaitsele kodakondsuse, elukoha või puude alusel diskrimineerimise eest ühiskondliku transpordi kasutamisel	31,3
Õigus reisirõrke korral teavet saada	29,9
Piiratud liikumisvõimega reisijate õigus saada lisatasuta abi	28,9
Õigus esitada vedajale kaebus , kui reisija ei ole osutatud teenusega rahul	9,7
Õigus määruste nõuetekohasele kohaldamisele riigi ametiasutuste poolt	7,2

Allikas: Euroopa Kontrollikoja statistiline reisijauuring.

50% reisijatest on kogenud olulise mõjuga reisirõrget, seda kõige sagedamini raudtee- ja lennutranspordi puhul

41. Kontrollikoda küsis statistilises uuringus, kas vastajad on kahe viimase aasta jooksul olnud olukorras, kus nende reisirõrke või need hilinesid, nad jäeti lennureisist maha või nende pagas oli kahjustada saanud. Viimase kahe aasta jooksul reisinud 8961 vastajast oli 49,5% reisil kogenud vähemalt üht eespool nimetatud tõrgetest. Uuringu tulemused näitasid, et levinuim tõrge oli hilinemine, millega oli kokku puutunud 34% rongiga ja 31% lennukiga reisinutest. Sellele järgnesid reisirõrke tühistamised ning pagasi kaotus või märkimisväärne kahjustus (vt **joonis 2**).

Joonis 2. Tõrgete liigid ja nendega kokkupuutumise jagunemine transpordiliikide kaupa



Allikas: Euroopa Kontrollikoja statistiline reisijauuring.

42. Kontrollikoda kontrollis ka seda, kas vastajad, kes olid eelnevalt mõne reisirõrkega kokku puutunud, olid oma õigustest teadlikumad. Leiti, et eelneva reisirõrke kogemus ei viita mingil viisil suurenenud teadmistele reisijate õiguste kohta. Vahel võib reisirõrge hõlmata peaaegu kõiki võimalikke probleeme (vt **10. selgitus**).

10. selgitus. Reisijakogemus: rongisõit, mille tahaks igaveseks unustada

Hans: Sõitsin Saksamaal piirkondliku rongiga. Rong peatus väikeses jaamas, kuna puu oli rööbastele langenud. See juhtus hilja õhtul. Kõik reisijad pidid rongist väljuma. Kuna tegemist oli üksildase kohaga, oli mobiiltelefonilevi äärmiselt nõrk. Jaamas puudus ooteruum, ei olnud bussiliiklust, taksoid, telefoni ega ühtegi läheduses asuvat hoonet. Vedurijuht ütles meile, et varsti tuleb buss, kuid seda ei juhtunud. Taksojuhid keeldusid 10 km kaugusel asuvast linnast välja sõitmast, kuna nad ei olnud kindlad, kes teenuse eest lõpuks maksab. Rong läks tagasi reisi alguspunkti. Mitte keegi ei aidanud meid.

Allikas: Euroopa Kontrollikoja avatud küsitlus.

Reisitörkeid puudutav teave ei ole avalikult kättesaadav

43. Määrustes ei kohustata vedajaid avalikkust reisirõrgete juhtumitest teavitama, välja arvatud raudtee-ettevõtjate puhul, kes peavad kord aastas avalikustama saabunud kaebuste ja lahenduse leidnud kaebuste arvu ja kategooriad, kaebuste menetlemise aja ning võimalikud kasutusele võetud parandusmeetmed. Vedajad ei soovi avalikustada nende marsruutidel toimunud reisirõrgetega seotud teavet (vt **punkt 36**). Samuti ei pea NEBd ühtegi registrit, kus säilitataks konkreetsete väljumiste hilinemisi või tühistamisi või saabunud juhtumite arvu vedaja või väljumise kohta.

Reisijate õigustel põhinevaid hüvitisi taotleb üksnes üks kolmandik reisijaist, kuna nad ei tea, mida teha või ei looda saada neid rahuldavat tulemust

44. Reisirõrke tekkimisel ei maksta enamikku hüvitistest välja automaatselt. Taotlust esitavate inimeste arv on tavaliselt juhtumiga seotud reisijate arvust väiksem (vt **11. selgitus**). Kontrollikoda palus vedajatel, kellega ta vestles, avaldada aktiivselt meetmeid võtvate inimeste umbkaudse arvu. Raudtee- ja lennuettevõtjad arvasid, et keskmiselt üks kolmandik reisijatest võttis pärast reisirõrget vedajaga ühendust. See arv vastab ka kontrollikoja statistilise uuringu tulemustele, mille kohaselt mõne reisirõrkega kokku puutunud 4437 vastajast väitis 32%, et on vedajaga ühendust võtnud ja hüvitist või muud liiki toetust nõudnud.

11. selgitus. Reisijakogemus: alati tuleb küsida

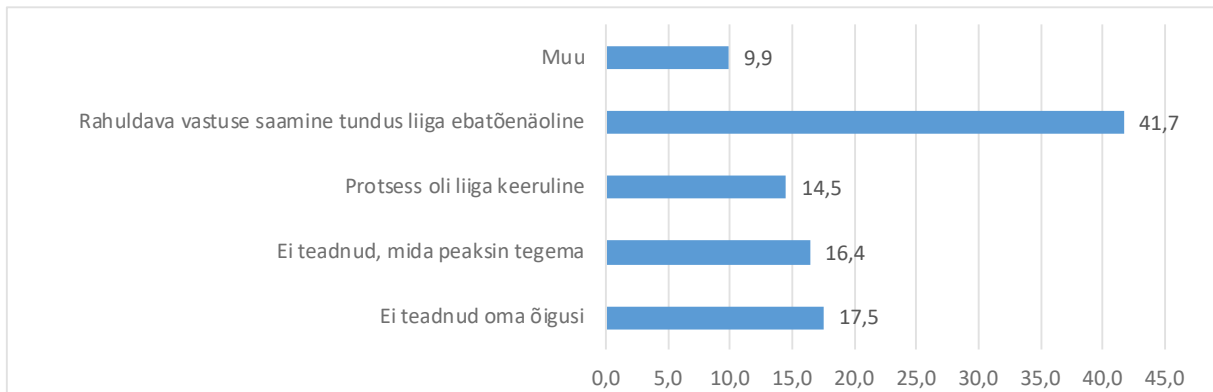
Monika: Meie lennuk hilines viis tundi. Lennujaamas ei teavitanud meid keegi hilinemise põhjustest ega eeldatavast ooteajast. Reisijad uurisid kõik iseseisvalt järele. Pärast kolmetunnist ootamist sain teistelt reisijatelt teada, et ma võisin saada joogi või toidu ostmiseks viienaelase vautšeri. Kõik poed olid lennujaamas aga juba kinni.

Allikas: Euroopa Kontrollikoja avatud küsitlus.

45. Statistilises uuringus tunnistas 20% reisirõrkega kokku puutunud reisijatest, et nad kannatasid vaikselt ja ei teinud midagi. Kui kontrollikoda küsis, miks nad tegevusetult ootele jäid, vastati kõige sagedamini, et vedajalt rahuldava vastuse saamine oleks olnud

ebatõenäoline. Nagu on esitatud **joonisel 3**, toodi teiste peamiste põhjendustena välja vähene teadlikkus ja puudulikud teadmised sellest, kuidas edasi tegutseda.

Joonis 3. Reisitõrke korral tegevusetuks jäämise põhjenduste jagunemine (%)



(n=902)

Allikas: Euroopa Kontrollikoja statistiline reisijauuring.

Jõustamine on igas liikmesriigis erinev ja sõltub kohalikust praktikast

NEBd erinevad oma struktuuri ja jõustamispraktika poolest

NEBde struktuur ei ole ühesugune ning nende tegevuse ulatus sõltub transpordiliigist

46. Kõigi nelja transpordiliigi korral tuleb liikmesriikidel luua riiklikud õiguskaitseasutused (NEBd), et tagada vastavus määruste sätetele. Kontrollikoda leidis, et NEBd olid loodud kõigis külastatud liikmesriikides. Mõnel juhul olid need moodustatud üksnes ühe transpordiliigi reguleerimiseks, samas kui teiste asutuste pädevusvaldkonda kuulub rohkem kui üks transpordiliik.

47. Lennu-, bussi- ja merereise reguleerivad NEBd vastutavad kõigi väljumiste eest nende territooriumil ja ELi vedajate saabumiste eest ELi mittekuuluvatest riikidest (tuntud ka territoriaalse jõustamisena). Raudteetransporti reguleerivad NEBd vastutavad nende vedajate tegevuse eest, kes on registreeritud nende asukohariigi jurisdiktsioonis (tuntud ka üksusepõhise jõustamisena). Probleeme võib tekkida siis, kui raudtee-ettevõtjate rongid väljuvad nende asukohariigist erinevast liikmesriigist. Sellisel juhul ei pruugi selle kindla vedaja üle järelevalvet tegeval NEB-l olla volitusi teises liikmesriigis toimunud juhtumi

uurimiseks. Audiitorid märkisid aga, et tegelikkuses ei ole NEBde pädevus reisijate jaoks väga selge ning see kehtib ka bussi- ja veetranspordi kohta. Kontrollikoja küsitletud bussi- ja laevafirmadega ei olnud ühegi teise liikmesriigi NEB kunagi ühendust võtnud.

48. Lisaks võidakse täiendavalt eristada ka rahvusvahelist ja riigisisest liiklust ning anda NEBde ülesandeid omavalitsustele. See kehtib bussiga reisimise puhul Poolas ja Hispaanias. Seal vastutab rahvusvahelise liikluse eest riiklik asutus, riigisisene liiklus kuulub aga piirkondlike ametiasutuste pädevusse ja nende jurisdiktsioon sõltub kohast, kus vedaja oma litsentsi sai.

Mitte kõik NEBd ei tegele reisijate individuaalsete kaebustega

49. Määruste kohaselt tuleb reisijaid teavitada sellest, et NEBdele on võimalik esitada määruste rikkumistega seotud kaebuseid. Enamasti peavad reisijad kõigepealt esitama kaebuse vedajale ja üksnes juhul, kui selle menetluse tulemus on mitterahuldav, saavad nad oma kaebuse suunata NEB-le. Samal ajal kui reisijad võivad eeldada, et NEB kujutab endast esimest kaebamisvõimalust, ei tegele kõnealused asutused paljudel juhtudel individuaalsete rahaliste kaebustega ja reisijad peavad otsima maksmisele kuuluva hüvitise kättesaamiseks teisi võimalusi.

50. Euroopa Kohtu 2016. aasta märtsi otsuse²¹ tulemusena peavad mõned lennutranspordiga tegelevad NEBd oma ülesandeks lihtsalt üldise jõustamise tagamist (Saksamaa, Itaalia, Soome), samas kui teised tegelevad ka individuaalsete kaebustega. Seetõttu on praktikas väga keeruline rakendada lennureisijate õiguseid käsitleva määruse sätet, mille kohaselt on reisijatel õigus esitada väidetava rikkumise kohta kaebus mis tahes NEB-le, olenemata sellest, kus rikkumine aset leidis²². Esimene NEB, kelle poole reisija pöördus, võib individuaalseid juhtumeid vastu võtta, kuid teine asutus, kellele kaebus edasi suunati, ei pruugi seda teha ja võib tegeleda üksnes üldise jõustamisega.

²¹ Liidetud kohtuasjad C-145/15 ja C-146/15.

²² Määruse (EÜ) nr 261/2004 artikkel 16.

Statistika kohaselt käsitlevad lennutransporti reguleerivad NEBd palju rohkem kaebuseid kui raudtee-, vee- või bussitranspordiga tegelevad NEBd

51. Üldjoontes on NEBde praktika väga erinev. Näiteks võivad kaebuste käsitlemise tähtajad varieeruda kahest kuust (Poola) kuni lausa nelja aastani (Saksamaa), samas kui mõnes liikmesriigis ei ole ametlikku tähtaega üldse kindlaks määratud (Soome, Prantsusmaa). Lennutransporti reguleerivate NEBde seas on menetluse keskmine pikkus 42 päeva (Madalamaad) kuni rohkem kui üks aasta (Saksamaa).

52. NEBde määratud karistuste arv ja summad erinevad liikmesriikides suuresti, kuna need ei ole ELi õigusaktides kindlaks määratud. Lennundussektoris võivad summad ulatuda sõltuvalt rikkumise raskusastmest 50 eurost (Poola) 250 000 euroni (Iirimaa). Madalmaades määrati ühe juhtumi puhul lausa 1 miljoni euro suurune koondtrahv. Kõigist külastatud kümnest riigist avalikustab karistustega seotud teabe koos lennuettevõtja nimega aga vaid Madalmaade lennutransporti reguleeriv NEB.

53. Enamiku NEBde puhul on viimase kolme aasta jooksul saadud kaebuste arv järjest suurenenud (vt **tabel 6**). Peamine põhjus, miks reisijad kaebustega NEBde poole pöördusid, olid lahkarvamused seoses sellega, kas hilinemised olid tõesti tingitud erakorralistest asjaoludest (keskmiselt 45% juhtumitest). Sellele järgnes sama küsimus seoses tühistamistega (19% juhtumitest).

Tabel 6. 2015. ja 2017. aasta statistika kümne lennutranspordi reguleeriva NEB käsitletud kaebuste kohta

Liikmesriik	Kaebuste koguarv		
	2015	2016	2017
Tšehhi Vabariik	370	672	934
Saksamaa	2844	3075	3211
Iirimaa	719	846	981
Kreeka	993	1367	1465
Hispaania	11 343	17 649	16 700
Prantsusmaa	6775	5960	6115
Itaalia	5763	6078	3731
Madalmaad	812	1361	
Poola	5402	5980	7226
Soome	1434	1845	2015

Allikas: liikmesriikidesse tehtud külastuste käigus kogutud olemasolev teave.

54. Teisi transpordiliike reguleerivatel NEBdel on suhteliselt väiksem töökoormus. Kui raudteetranspordiga tegelevatel NEBdel on sageli vaja erinevaid probleeme lahendada, puutuvad bussi- ja veetranspordi reguleerivad asutused kokku vaid väheste lahendust vajavate juhtumitega. Näiteks, kui Poola lennutranspordiga tegelev NEB lahendas 2017. aastal rohkem kui 7000 kaebust, oli bussiliiklust reguleerivatel asutustel neid üksnes neli.

55. Kontrollikoda märkis, et reisijatelt raudtee-, bussi- ja veetranspordi-ettevõtjatele esitatavate kaebuste tegelik hulk on palju suurem kui NEBdeni jõudev juhtumite arv. See viitab asjaolule, et enamik kaebusi lahendatakse vedajate tasandil. Valdkonnas kehtivad standardid vastavad kohati ELi reisijate õigusi reguleerivates määrustes sätestatud vedajate kohustustele (või ületavad neid) ning tavaliselt lahendavad vedajad probleemid vabatahtlikult.

Reisihüvitiste sissenõudmisega tegelevad ettevõtted ja vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused täidavad NEBde jõustamistegevusse jäänud lüngad

Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused lisavad reisijate õiguste jõustamise läbirääkimise ja kompromissi saavutamise elemente

56. Lisaks NEBdele võivad reisijad pöörduda oma õiguste kaitsmiseks ka teiste ametiasutuste, nimelt vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste, Euroopa tarbijakeskuste²³, reisihüvitiste sissenõudmisega tegelevate ettevõtete ja tarbijakaitseorganisatsioonide poole. Reisijaid võivad püüda oma juhtumeid lahendada ka kohtus, eelkõige juhul, kui nad nõuavad hüvitist.

57. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused pakuvad tarbijate ja kauplejate vahelistele vaidlustele lihtsat, kiiret ja odavat kohtuvälisest lahendust. Vastavalt ELi direktiivile²⁴ peavad vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused olema valmis lahendama igat liiki kodumaiseid ja piiriüleseid kaebuseid ning liikmesriigid peaksid nende kasutamise lihtsaks tegema. Kõigis liikmesriikides on küll vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused, mis tegelevad tarbijate üldiste kaebustega, kuid vedajad puutuvad tavaliselt kokku nende transpordiliikidele spetsialiseerunud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustega. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste arvamused ei ole vedaja jaoks alati siduvad.

58. Samas kui vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused on tavaliselt reisijatele tasuta, võib juhtuda, et vedajad peavad maksma iga menetluse eest, olenemata selle tulemustest. Kuna menetluskulud võivad olla tasumisele kuuluva hüvitise summast palju suuremad, eelistavad mõned vedajad, kellega kontrollikoda vestles, maksta nõutav hüvitis välja, et vältida juhtumi alusel vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse algatamist.

²³ Euroopa tarbijakeskused annavad tarbijatele nõu nende õiguste kohta ning saavad aidata Euroopa tarbijakeskuste võrgustiku kaudu kauplejatega lahendusi leida. Euroopa tarbijakeskuste võrgustik tegeleb aastas enam kui 100 000 kontaktiga, millest kolmandik puudutab transporti.

²⁴ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. mai 2013. aasta direktiiv 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ (ELT L 165, 18.6.2013, lk 63).

59. Mõned NEBd avaldasid arvamust, et vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlus on vastuolus reisijate õiguste põhimõttega, kuna vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste eesmärk on jõuda vastastikku rahuldava lahenduseni, mis võib tähendada seda, et mõned reisijad nõustuvad väiksema hüvitisega kui see, milleks neil tegelikult õigus on.

Reisijate õigused on viinud uue, reisihüvitiste sissenõudmisega tegelevate ettevõtete sektori tekkimiseni

60. Reisihüvitiste sissenõudmisega tegelevad ettevõtted tegelevad reisijate nimel reisitõrgetest tulenevate hüvitiste käsitlemisega. Mõned lennuettevõtjad märkisid, et juhtumite osakaal, mille lahendamisele on reisihüvitiste sissenõudmisega tegelevad ettevõtted kaasa aidanud, võib ulatuda 50%-ni kõigist juhtumitest (vt **12. selgitus**).

12. selgitus. Reisijakogemus: Reisihüvitiste sissenõudmisega tegeleva ettevõtte palkamine võib panna vedaja juhtumile reageerima

Dolores: Minu lend Madridist Londonisse hilines rohkem kui kuus tundi lennukit tabanud tehniliste probleemide tõttu. Esitasin vedajale nõude, kuid ei saanud sellele alguses mingit vastust. Pärast mitmeid meeldetuletusi keeldus vedaja hüvitist maksmast. Alles pärast seda, kui olin kaasanud reisihüvitiste sissenõudmisega tegeleva ettevõtte, lahendati juhtum minu kasuks.

Allikas: Euroopa Kontrollikoja avatud küsitlus.

61. Mõned reisihüvitiste sissenõudmisega tegelevad ettevõtted küsivad väga suurt käsitlustasu (kuni 50% hüvitise summast). On esinenud juhtumeid, kui sellised ettevõtted on nõudnud vedajatelt hüvitist, ilma et asjaga seotud reisijad sellest midagi teaksid. Vähemalt üks NEB (Kreeka) ja mõned lennuettevõtjad on võtnud meetmeid reisihüvitiste sissenõudmisega tegelevate ettevõtete vahendatud kaebuste hulga vähendamiseks, nõudes kaebuste esitajatelt, et nad lisaksid hüvitise taotlusele ka peamise reisija pangakonto andmed. See hoiab ära maksete tegemise otse reisihüvitiste sissenõudmisega tegelevatele ettevõtetele. Kreekas vähendas selle eeskirja kasutuselevõtt reisihüvitiste sissenõudmisega tegelevate ettevõtete vahendatud nõuete hulka rohkem kui 50%.

Komisjon aitab kaasa NEBde vahelisele kogemuste vahetamisele, kuid tal puuduvad volitused reisijate õiguste ühtse jõustamise tagamiseks

Komisjon saab reisijate õiguste rakendamise üle vaid seiret teha

62. Kontrollikoda leidis, et komisjonile antud volitused ei võimalda tal tagada reisijaõiguste ühtlustatud jõustamist liikmesriikides. Seetõttu on komisjoni ülesanne teha seiret reisijate õiguste raamistiku rakendamise üle ning algatada vajaduse korral rikkumismenetlusi. Lisaks pakub komisjon NEBdele teabevahetusplatvormi ja korraldab neile konkreetsete transpordiliikide teemalisi kohtumisi. Komisjon vastab ka NEBde määruste tõlgendamist käsitlevatele päringutele.

63. ELi määruste kohaselt ei pea NEBd komisjonile otse oma tegevusest aru andma. Seepärast on komisjonil piiratud teadmised sellest, millist praktikat NEBd üldiselt rakendavad ja kui palju juhtumeid nad käsitlevad. Komisjon saab reisijate õiguste rakendamist puudutavat teavet inimestelt laekunud kaebuste kaudu ja NEBdega infot vahetades.

Komisjon on küll võtnud meetmeid reisijate teadlikkuse suurendamiseks, kuid nende mõju on olnud väga väike

64. Komisjon on võtnud endale kohustuse parandada reisijate teadlikkust ja algatanud kampaaniaid, et reisijaid nende õigustest teavitada. Plakatid olid üleval kõigis lennujaamades, mida audiitorid osaluseksperimendi käigus külastasid. Veetranspordi-, bussi- ja rongiterminalides oli reisijate õiguseid käsitlev teave aga vaid halvasti või üldse mitte nähtav.

65. Komisjon korraldas ajavahemikul 2010–2012 teadlikkuse suurendamise kampaania lennu- ja raudteetranspordi valdkonnas. Sellele järgnes aastatel 2013–2015 teine kampaania, mida laiendati ka mere- ja bussireisidele. 2016. aastal käivitas komisjon sotsiaalmeedias oma esimese veebipõhise teavituskampaania. Selle peamine eesmärk oli suurendada teadlikkust ning propageerida veebisaidi „Teie Euroopa” reisijate õiguste jaotise külastamist ja reisijate õiguste äpi allalaadimist. Senised tulemused näitavad, et portaali külastati ligi 400 000 korral ja kampaaniaga jõuti üle 40 miljoni inimeseni. 2018. aasta keskpaigaks oli äppi alla laaditud 240 000 korral.

66. Kuid ei äpis ega veebisaidil „Teie Euroopa” ei ole reisijate tarbeks esitatud praktilisi suuniseid, kuidas reisirõrke korral käituda, vedajatega ühendust võtta või nõuet esitada. Nende kanalite kaudu reisijatele esitatav teave on vajalik ja tavaliselt õige, kuid ei sisalda detaile, mida reisirõrkega kokku puutuvad reisijad tegelikult vajavad.

JÄRELDUSED JA SOOVITUSED

67. Ei ole kahtlust, et EL võtab reisijate õiguste valdkonda tõsiselt, kuna määrustes käsitletakse peamisi transpordiliike palju põhjalikumalt kui riikides, mida kontrollikoda võrdluse eesmärgil uuris. Reisijad ei ole oma õigustest aga piisaval määral teadlikud ning jõustamisprobleemide tõttu ei saa neid sageli ka kasutada.

EL suhtub reisijate õiguste tagamise tõsiselt, kuid sellest hoolimata on nende rakendamisel endiselt palju probleeme

68. ELi reisijate õigused pakuvad reisijatele terviklikku raamistikku. Kontrollikoda leidis aga ka väljaspool ELi asuvates riikides head praktikad, mis Euroopas kasutatuna võiksid ELi reisijate õiguste kvaliteeti veelgi parandada (vt **punktid 15 ja 16**).

69. Reisijate õigused on mõnikord määrustes esinevate erandite tõttu ebaselged ja piiratud. Õigused abile, hüvitisele, teabele ja marsruudi muutmisele on eri transpordiliike käsitlevates määrustes erinevad (vt **punktid 17–27**).

1. soovitus ELi reisijate õiguste raamistiku sidususe parandamise kohta

Kõiki transpordiliike kasutavatele reisijatele parima võimaliku kaitse tagamiseks peaks komisjon 2020. aasta lõpuks analüüsima kehtivate reisijate õiguste alaste määruste vahelisi erinevusi, keskendudes kümnele peamisele reisijate õigusele, eesmärgiga selgitada välja parim praktika. Seejuures peaks komisjon võtma arvesse ka rahvusvahelist praktikad.

70. Reisijate õigustest kinnipidamist on keeruline tagada, kuna reisijad, vedajad, NEBd ja muidugi liikmesriikide kohtud võivad paljusid määrustes sisalduvaid sätteid erinevalt tõlgendada. Marsruudi muutmise korral ei ole teabe, abi ja tingimuste mõisted määrustes piisavalt hästi määratletud. Lisaks kitsendavad NEBde jurisdiktsiooniga seotud piirangud ja määrustes sätestatud erandid märkimisväärselt reisijate õiguste ulatust (vt **punktid 38–45**).

2. soovitus reisijate õiguste raamistiku selgemaks muutmise kohta

Reisijate tõhusamaks kaitsmiseks reisirõrgete korral peaks komisjon 2020. aasta lõpuks avaldama suunised või samaväärse juhendmaterjali, milles määratletakse

- a) reisirõrkega kokku puutunud reisijatele antava teabe miinimumnõuded;
- b) vedajate kohustused marsruudi muutmiseks; sealhulgas alternatiivsete vedajate kasutamine.

71. Selleks et reisirõrke korral reisijate õiguste raamistikust kasu saada, peavad reisijad aktiivselt tegutsema. Selleks peavad nad aga oma õigustest teadlikud olema. Vaatamata komisjoni jõupingutustele on teadlikkus endiselt suhteliselt madal. Teadlikkuse suurendamise kampaaniatega on reisijate õigustele küll tähelepanu pööratud, kuid nad oleksid võinud pakkuda rohkem praktilist juhendmaterjali selle kohta, mida reisirõrke korral ette võtta.

72. Euroopa tasandil puudub register reisirõrgete sageduse või põhjuste kohta transpordiliikide ja vedajate kaupa. NEBd üldiselt ei kontrolli ega avalikusta mingit teavet reisirõrgetest enim mõjutatud marsruutide ja vedajate kohta (vt **punktid 28–32**).

3. soovitus reisijate teadlikkuse suurendamise kohta

Reisijate õiguste alase teadlikkuse suurendamiseks peaks komisjon 2019. aasta lõpuks tegema järgmist:

- a) võtma meetmeid, et edendada ja koordineerida NEBde korraldatavaid teadlikkuse suurendamise kampaaniaid, suurendades samas vedajate ja muude sidusrühmade osalemist, et tagada kampaaniate laiem katvus;
- b) valmistama reisijate tarbeks ette juhendi selle kohta, kuidas oma õigusi praktikas kaitsta. See võib hõlmata viiteid kohtupraktikale ja hüvitisnõude esitamise näidismõnude, mida vedajatele ja NEBdele esitada;
- c) tegema ettepaneku, et NEBd annaksid oma pädevusvaldkonnas teavet reisirõrgete sageduse, põhjuste ja enim mõjutatud marsruutide kohta.

73. Praegune hüvitiste käsitlemise süsteem kätkeb endas miljoneid nõudeid, mida eraldi esitatakse ja käideldakse. Menetlused, mida vedajad ja NEBd nõuetega tegelemiseks kasutavad, ei ole aga läbipaistvad. Sama reisirõrkega kokku puutunud reisijaid võidakse erinevalt kohelda, ilma et nad ise sellest teadlikud oleksid, kuna tõrgete põhjuseid ei avalikustata. Hüvitise suurus ei säilita oma ostuväärtust (vt **punktid 33–37**).

4. soovitus reisijate õiguste raamistiku tõhustamise kohta

Reisijate õiguste raamistiku tõhustamiseks ja veel päevakorral olevate jõustamisprobleemide lahendamiseks peaks komisjon kehtivate määruste muudatusettepanekute arutamisel (hiljemalt 2021. aasta lõpuks) tegelema allpool loetletud küsimustega. Need küsimused peaksid hõlmama järgnevat:

- a) kehtestada abi ja hoolitsust käsitlevad miinimumnõuded. Miinimumkünnised peaksid sõltuma tõrke kestusest ja kasutatud transpordiliigist. Näiteks tuleks lennureisijate hoolitsuse tarbeks eraldada vähemalt 10% hüvitise keskmisest määrast (praegu 400 eurot). Muude transpordiliikide puhul võib määrata 50%-ni lennureisijatele mõeldud summast;
- b) vähendada erandite hulka, mis pärsivad määruse rakendamist;
- c) nõuda vedajatelt 48 tunni jooksul pärast reisirõrget reisijate teavitamist tõrke põhjuste ja eelkõige selle kohta, kas selle tingisid erakorralised asjaolud;
- d) nõuda vedajatelt automaatset (ilma taotluse esitamiseta) hüvitise maksmist reisijatele, kes esitasid pileti ostmisel vajaliku teabe;
- e) võtta kasutusele mehhanism, mille abil oleks võimalik säilitada hüvitissummade ostuväärtus.

Jõustamine on igas liikmesriigis erinev ja sõltub kohalikust praktikast

74. Määruste jõustamine on kogu raamistiku edu saavutamisel võtmetähtsusega. Reisijad vajavad tõhusaid NEBsid. Hetkel sõltub NEBde lähenemisviis üksikreisijate õiguste jõustamisele transpordiliigist ja liikmesriigist.

75. Üldiselt on NEBde peamine tegevus rahulolematutelt reisijatelt saadud kaebustele reageerimine. Samas ei tegele kõik NEBd individuaalsete hüvitisnõuete käsitlemisega. NEBde

volitused vedajate karistamiseks varieeruvad trahvide määramise õiguse puudumisest kuni märkimisväärsete trahvide määramiseni (vt **punktid 46–55**).

76. Komisjonil puuduvad volitused reisijate õigusi käsitlevate määruste täieliku jõustamise tagamiseks. Tema roll reisijate õiguste raamistiku rakendamise seires on aidanud määruste sisu selgitada, kuid ei ole siiski kaasa toonud reisijate õiguste üldist rakendamist kogu Euroopas ja kõigi nelja transpordiliigi puhul (vt **punktid 62–66**).

5. soovitus NEBde mõjuvõimu edasise laiendamise ja komisjoni volituste suurendamise kohta

NEBde volituste suurendamiseks ja nende reisijaid toetava rolli arendamiseks, tagades samas reisijate õiguste nõuetekohase jõustamise, peaks komisjon (hiljemalt 2021. aasta lõpuks) tegelema kehtivate määruste muudatusettepanekute arutamisel allpool loetletud küsimustega. Komisjoni töö peaks hõlmama järgmisi aspekte:

- a) pakkuda NEBdele täiendavaid vahendeid reisijate õiguste jõustamiseks, näiteks
 - i) võtta kasutusele territoriaalse jõustamise põhimõte;
 - ii) teha seiret vedajatepoolset abi, hoolitsust, teabe jagamist ja marsruudi muutmist reguleerivate eeskirjade üle;
 - iii) tegeleda reisijate esitatud hüvitusnõuetega;
 - iv) karistada vedajaid abi, hoolitsuse ja teabe pakkumisest hoidumise eest;
- b) võimaldada komisjonil saada NEBdelt vajalikku teavet, et omada põhjalikku ülevaadet jõustamise olukorrast, ja anda talle volitused kontrollida NEBde jõustamispraktika kvaliteeti.

II auditikoda, mida juhib kontrollikoja liige Iliana IVANOVA, võttis käesoleva aruande vastu 3. oktoobri 2018. aasta koosolekul Luxembourgis.

Kontrollikoja nimel

president

Klaus-Heiner LEHNE

Euroopa Kontrollikoja kümme nõuannet, mis võivad reisikogemuse paremaks muuta

Audit andis kontrollikojale võimaluse saada teavet paljudelt vedajatelt, avaliku sektori asutustelt ja tavareisijatelt. Selle aruande koostamiseks külastas kontrollikoda kümmet riiki ja kasutas seejuures kõiki nelja transpordiliiki. Kõnealuse kogemuse põhjal pakub kontrollikoda välja kümme nõuannet, mis võivad Teie reisikogemuse paremaks muuta juhul, kui puutute kokku reisirõrkega.

1. **Isikustage oma reisi nii palju kui võimalik** – pileti ostmisel tõendage vedajale oma isikut, st esitage oma isikuandmed. Reisirõrgete alasest teabest on kasu vaid juhul, kui vedajal on olemas Teie kontaktandmed. Lisaks on isikustatud pileti juhul, kui Teil on vaja hüvitist nõuda, parim viis tõendada, et Te olite ka tegelikult sõiduvahendi pardal ja puutusite reisirõrkega kokku.
2. **Tehke oma pagasist foto** – kui Teil tuleb oma reisi ajal pagas registreerida, on mõistlik omada enda pagasist ja selle sisust fotot. See hoiab nõuet esitades aega kokku ja on tõendusmaterjal kaotatud esemete väärtuse kohta.
3. **Ärge jääge lennule registreerimisele hiljaks** – oluline on meelde jätta, et reisijate õigused kehtivad vaid juhul, kui Te registreerite end lennule õigeaegselt. Kui jääte väljumisest maha, kuna lennule registreerimine oli Teie saabumise ajal juba suletud, ei saa Te hüvitist taotleda.
4. **Nõudke väljumiskohtades teavet** – Teil on õigus saada ajakohastatud teavet, kui Teie väljumine hilineb või reisiga läheb midagi muud valesti. Kui vedaja esindajat ei ole kohapeal või ta ei anna ajakohast teavet, tehke selle kohta märkus ja lisage kõnealune tähelepanek vedajale esitatavasse nõudesse.
5. **Paluge alati abi** – kui puutute mis tahes transpordiliigi puhul kokku pikaajalise hiline mis või tühistamisega, on Teil õigus saada abi. See tähendab joogivee ning suupiste või eine võimaldamist. Kui vedaja esindaja ei paku selliseid teenuseid omal algatusel, paluge neid ise. Kui Teie palvet ei rahuldata, tehke selle kohta märkus ja lisage kõnealune tähelepanek vedajale esitatavasse nõudesse.

6. **Hoidke kõik kviitungid alles** – kui väljumiskohas (lennujaam, bussi- või raudteejaam, sadam) ei pakuta abi või Te alustate reisi kõrvalises asukohas (bussipeatus), võite paluda vedajal oma lisakulud kinni maksta. Vedajad nõuavad tavaliselt jookide ja suupistete eest tasumisel tõendusmaterjali ning võivad maksmisest keelduda, kui kauba kogus ei vasta hilinemise pikkusele või summa on põhjendamatult suur. Sarnaseid põhimõtteid kohaldatakse ka juhul, kui Teil tuleb ise leida majutus järgmisel päeval toimuva väljumise ootamiseks.
7. **Nõudke hilinemise või tühistamise kohta tõendeid** – kõigi nelja transpordiliigi puhul on reisijatel õigus hüvitistele pikaajaliste hilinemiste ja tühistamiste eest. Kuigi hüvitise määr ja minimaalsed ooteajad on eri transpordiliikide puhul erinevad, tuleb neist kõigi puhul tõendada, et puutusite tõesti reisitorkega kokku. Kui piletil ei olnud Teie nime märgitud, paluge jaamast või sõiduvahendi pardalt tõendusmaterjali, et puutusite kokku teatud hilinemise või tühistamisega.
8. **Ärge hakake enne vedaja ettepaneku ärakuulamist ise midagi korraldama** – reisirörke korral tahetakse üldjuhul kohe edasi sõita, kasutades teist vedajat või muud transpordiliiki. Soovitame Teil mitte tormakalt tegutseda – uue pileti ostmine ilma vedaja poolt alternatiivset ettepanekut saamata tähendaks Teiepoolset veolepingu tühistamist. Sellega lõppevad algse vedaja kõik kohustused Teile abi või hüvitist pakkuda.
9. **Nõudke hüvitist** – kui saate tõendada, et olite mõjutatud hilinenud või tühistatud väljumisest ning et hilinemise kestus ületas määruses sätestatud künnise, esitage vedajale hüvitise taotlus. Viidake alati kindlale väljumisele ja kohaldatavale määrusele. Kui Te ei saa vedajalt vastust või Te ei rahuldu sellega, siis pöörduge selle riigi õiguskaitseasutuse poole, kust reis algas. Teid võivad aidata ka vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused ja reisi hüvitiste sissenõudmisega tegelevad ettevõtted. Pange tähele, et need teenused võivad Teile tasulised olla.
10. **Nõudke lisakulutuste eest hüvitist** – mõnel juhul võib Teie hilinemisest või tühistamisest põhjustatud kahju olla palju suurem kui Teile ELi reisijate õiguste alaste hüvitiseeskirjade kohaselt tasumisele kuuluv summa. Sellistel juhtudel võite

rahvusvaheliste konventsioonide kohaselt vedajale nõude esitada. Peaksite olema valmis esitama oma kahjude täpse summa ning reisirõrkest põhjustatud lisakulud.

II LISA**Euroopa Kontrollikoja statistilise uuringu küsimustik**

Tärniga (*) märgitud väljade täitmine on kohustuslik.

1. * Kas oleksite lennuki, laeva, kaugliinibussi või -rongiga sõites või kruisil olles kindel selles, kuidas transpordiettevõtja reisirõrke korral käitub? Palun märkige, kui kindel Te oleksite:

Valikud	Vastajad
1 – Ei oleks üldse kindel	855
2	3310
3	5178
4 – Oleksin täiesti kindel	1007
Kokku	10 350

2. * Märkige transpordiliigid, mida viimase kahe aasta vältel olete kasutanud: (Lubatud on rohkem kui üks vastusevariant, välja arvatud viimase puhul)

Valikud	Vastajad
Lennuk [liikuge küsimuse 2.1 juurde]	6314
Laev [liikuge küsimuse 2.1 juurde]	2546
Kruisilaev [liikuge küsimuse 2.1 juurde]	1678
Rong (pikamaa) [liikuge küsimuse 2.1 juurde]	5652
Buss (kaugliin) [liikuge küsimuse 2.1 juurde]	4958
Mitte ükski eespool nimetatutest [liikuge küsimuse 3 juurde]	1389

2.1 * Märkige oma reise sagedus kõigi transpordiliikide lõikes (v.a linna- ja kohalik transport)

Valikud	Vastajad
Üle 1 korra nädalas	1167
1–4 korda kuus	1670
6–12 korda aastas	1631
2–5 korda aastas	3047
Kord aastas või harvem	1446
Kokku	8961

2.2 * Valige oma reisimise peamine põhjus

Valikud	Vastajad
Töö	1809
Puhkus	6583
Muu	569
Kokku	8961

2.3 * Kas Teil on tulnud oma reisidel viimase kahe aasta jooksul ette järgnevat?

Palun vastake iga kasutatud transpordiliigi kohta. [kui märgite ära mis tahes järgneva variandi, liikuge edasi küsimuse 2.2 juurde]

	Tühistamine	Väljumise/saabumise märkimisväärne hilinemine (rohkem kui üks tund)	Lennureisist mahajätmine	Pagasi kaotamine või märkimisväärne kahjustamine	Muu probleem	Probleeme ei tekkinud
Lennuk	432	1937	129	512	158	3745
Laev	86	365	75	40	69	1980
Kruisilaev	47	115	44	57	69	1387
Rong (pikamaa)	318	1908	110	86	232	3298
Buss (kaugliin)	212	813	101	110	229	3662

2.4 * Juhtudel, kui Teie reis tühistati või see hilines, Teid jäeti lennureisist maha, Teie pagas sai kahjustada vms, kas võtsite kasutusele järgmisi meetmeid? (Lubatud on rohkem kui üks vastusevariant)

Valikud	Vastajad
Leidsin edasi reisimiseks ise uue lahenduse [liikuge küsimuse 3 juurde]	1099
Võtsin vedajaga ühendust ja nõudsin hüvitist (ükskõik, kas edukalt või mitte) [liikuge küsimuse 3 juurde]	1419
Lasin hüvitise saamise taotluse esitada kolmandal isikul (nt advokaadil või spetsialiseeritud ettevõttel) [liikuge küsimuse 3 juurde]	197
Esitasin kaebuse mõnele ametiasutusele (nt riiklikule lennundusametile) [liikuge küsimuse 3 juurde]	238
Võtsin vastu transpordiettevõtja pakutud abi/alternatiivid [liikuge küsimuse 3 juurde]	1335
Olin ebamugavas olukorras ja mulle ei osutatud abi, kuid ma ei võtnud selles osas midagi ette [liikuge küsimuse 2.3 juurde]	902
Muu	237

2.5 * Mis takistas Teid midagi ette võtmast? (Palun valige vaid üks vastusevariant)

Valikud	Vastajad
Ei teadnud oma õigusi	158
Ei teadnud, mida peaksin tegema	148
Protsess oli liiga keeruline	131
Rahuldava vastuse saamine tundus liiga ebatõenäoline	376
Muu	89
Kokku	902

3. * Kujutage ette, et saabusite lennujaama ja saite teada, et Teie lend on lennufirma personaliprobleemide tõttu viis tundi edasi lükatud. Milliseid alljärgnevaid teenuseid oleks Teil Teie arvates õigus saada? Palun valige viis vastusevarianti.

Valikud	Vastajad
Allahindlus <i>duty-free</i> poodides toidu ostmisel	2713
Tagasilend reisi kõige esimesse lähtekohta	1622
Tasuta transport Teie majutuskohta naasmiseks, olenemata kellaaajast	4681
Tasuta toit, suupisted ja ööbimine hotellis (kui reis lükatakse edasi järgmisele päevale)	8051
Marsruudi muutmine algsele sihtlennujaamale kõige lähemasse lennujaama	2764
Rahaline hüvitis summas vähemalt 250 eurot (kui see tingib vähemalt kolmetunnise hilinemise Teie lõppsihtkohta saabumisel)	5093
Reisiklassi taseme tõstmine	2215
Lend samasse sihtkohta teise lennuettevõtjaga	5120
Õigus valida järgneva kahe kuu jooksul mõni teine väljumiskuupäev	1937
Muude põhjendatud kulude hüvitamine (nt rongipilet, mida ei saanud kasutada; hotellikulud reisi sihtkohas)	5613
Transport sihtkohta mõne teise transpordiliigiga (rong, buss jne)	3051
Pilethinna kompenseerimine täies mahus	4063
Psühholoogiline abi	404
Tasuta telefonikõne	1792
Pääs lennujaama äriklassi ooteruumi	2631

4. * Märkige, milline järgnevatest väidetest on Teie arvates õige või vale (vastavalt Teie teadmistele kehtivatest eeskirjadest):

	ÕIGE	VALE	Ei tea
Kui ma ostan odavlennufirma pilet, puudub mul lennu tühistamise korral õigus rahalisele hüvitisele	2499	5041	2810
Mul on õigus saada suupisteid, kui rong hilineb enam kui tunni	2750	4301	3299
Reisi broneerimisel peab reisifirma mind enne reisi algust teavitama minu õigustest ja andma	7040	1189	2121

tarbijakaitseameti kontaktandmed, kelle poole saab kaebusega pöörduda			
Kui minu bussireis tühistatakse, peab asjakohane firma mulle andma vaid vautšeri tulevasteks reisideks	3 601	3083	3666
Kui ma esitan raudtee-ettevõttele kaebuse, kuna olen arvamisel, et minu reisisaõigusi on rikutud, peab ettevõtte mulle ühe kuu jooksul vastama	6478	759	3113

5. * Valige järgnevast nimekirjast kolm õigust, mis tunduvad Teile kõige olulisemad [valige kuni kolm vastusevarianti]

Valikud	Vastajad
Kaitse kodakondsuse, elukoha või puude alusel diskrimineerimise eest ühiskondliku transpordi kasutamisel	3235
Piiratud liikumisvõimega reisijate õigus saada lisatasuta abi	2990
Õigus reisirõrke korral infot saada	3096
Õigus reisirõrke korral transpordiettevõtjalt piletiraha tagasi saada	3595
Õigus alternatiivse reisivõimaluse saamiseks, kui tegu on pikaajalise hilinemise, tühistamise või reisirõrke mahajätmisega	4321
Õigus hoolitsusele (toit, abi), kui tegu on pikaajalise hilinemisega	3732
Õigus saada hüvitist, kui tegu on pikaajalise hilinemise, tühistamise või reisirõrke mahajätmisega	4095
Õigus saada hüvitist, kui pagas on kahjustada saanud	3691
Õigus esitada vedajale kaebus, kui Te ei ole osutatud teenusega rahul	1001
Õigus määruste nõuetekohasele kohaldamisele riigi ametiasutuste poolt	744

**6. * Kas olite enne käesoleva küsimustiku täitmist kunagi lugenud, kuulnud või näinud informatsiooni reisijate õiguste kohta?
(Lubatud on rohkem kui üks vastusevariant, välja arvatud esimese puhul)**

Valikud	Vastajad
Ei, ma ei olnud enne käesoleva küsimustiku täitmist reisijate õiguste kohta lugenud, kuulnud ega näinud	5497
Jah, transpordiettevõtjate antud infos	1926
Jah, ametiasutuste (nt riik või EL) antud infos	1123
Jah, oma kogemuste tõttu reisirõrgetega	1143
Jah, tarbijakaitseorganisatsioonide antud teabes	1090
Jah, mujal	965

7. * Millisel määral olete reisides üldiselt teadlik oma reisisaõigustest?

Mul puuduvad igasugused teadmised oma reisisaõigustest 1 2 3 4 Olen oma reisisaõigustest täiel määral teadlik

Valikud	Vastajad
1 Mul puuduvad igasugused teadmised oma reisisaõigustest	1396
2	4954
3	3626
4 Olen oma reisisaõigustest täiel määral teadlik	374
Kokku	10 350

Sotsiaal-demograafilised muutujad

8. * Märkige oma sugu

Valikud	Vastajad
Naine	5177
Mees	5173
Kokku	10 350

9. * Märkige oma vanus

Valikud	Vastajad
18–24	1379
25–34	2117
35–44	2385
45–54	2306
55–65	2163
Kokku	10 350

10. * Milline on kõrgeim haridustase, mille olete edukalt lõpetanud?

Valikud	Vastajad
Algharidus või vähem	265
Põhiharidus	1378
Keskharidus	4533
Bakalaureusekraad või sellele vastav kõrgharidus	2696
Magistrikraad või sellest kõrgem	1478
Kokku	10 350

11. * Kas Teie liikumisvõime on piiratud?

Valikud	Vastajad
Jah	787
Ei	9563
Kokku	10 350

12. * Märkige oma elukohariik

Valikud	Vastajad
Tšehhi Vabariik	1030
Prantsusmaa	1044
Soome	1000
Saksamaa	1075
Kreeka	1006
Iirimaa	1000
Itaalia	1060
Madalmaad	1060
Poola	1065
Hispaania	1010
Kokku	10 350

KOMISJONI VASTUSED EUROOPA KONTROLLIKOJA ERIARUANDELE
„ELI REISIJATE ÕIGUSED ON KÕIKEHÕLMAVAD, KUID REISIJATEL TULEB
SIISKI NENDE EEST VÕIDELDA“

KOKKUVÕTE

I. Euroopa Liidus vastu võetud reisijate õigusi käsitlevate õigusaktidega on edukalt vähendatud negatiivset mõju, mis kaasneb ühistranspordi kasutajatele reisikatkestustega, ning parandatud reisijatele pakutava teenuse kvaliteeti. Komisjon on pühendunud reisijate kaitse kõrge taseme tagamisele ning leiab, et neid õigusi tuleks edasi arendada ja tugevdada.

IV. Komisjon tunnistab, et kõigi reisijateni jõudmiseks on vaja rohkem jõupingutusi tagamaks, et reisijad oleksid teadlikud oma õigustest ja sellest, kuidas neid edukalt kasutada.

V. Komisjon leiab, et reisijate õigustega seotud häid tavasid, mida mõnes kolmandas riigis kasutatakse, võiks põhjalikult uurida, et hinnata nende võimalikku asjakohasust ELis.

VI. Komisjon on juba esitanud ettepanekud lennu- ja rongireisijate õigusi käsitlevate määruste muutmiseks, need puudutavad ka riiklikke täitevasutusi.

Komisjon annab pidevalt suuniseid määruste tõlgendamise kohta. Komisjoni toetavad riiklikud täitevasutused, Europe Directi kontaktkeskus ja riiklikud tarbijakeskused.

VII. Reisijate teavitamine nende õigustest on vedajate esmane ülesanne. Komisjon on korrapärase teavituskampaaniate kaudu võtnud meetmeid, et levitada praktilist teavet selle kohta, kuidas reisijad peaksid reisikatkestuse korral käituma.

IX. Komisjon nõustub, et määruste jõustamist tuleb käsitleda prioriteedina. Kehtivates õigusaktides on sätestatud, et liikmesriikide ülesanne on asutada riiklikud täitevasutused ning kehtestada tõhusad, proportsionaalsed ja hoiatavad karistused reisijate õigusi käsitlevate määruste rikkumise eest.

X. Komisjon leiab, et tema praegune roll on jälgida rakendamisprotsessi ja tagada olemasoleva reisijate õiguste raamistiku nõuetekohane rakendamine. Komisjonil pole volitusi reisijate õiguste raamistiku rakendamise koordineerimiseks liikmesriikide tasandil. Ühtlasi oleks komisjonil kasulik saada lisateavet reisijate õiguste raamistiku rakendamise seisu kohta.

XI. Komisjon on kontrollikoja soovitustega nõus.

Eelkõige hindab komisjon reisijatele suunatud kümne nõuande lisamist aruandesse ning võtab tulevikus vajaduse korral nende alusel järelmeetmeid.

SISSEJUHATUS

Komisjoni ühine vastus punktidele 3–8

Euroopa Liidus vastu võetud reisijate õigusi käsitlevate õigusaktidega on edukalt vähendatud negatiivset mõju, mis kaasneb ühistranspordi kasutajatele reisikatkestustega, ning parandatud reisijatele pakutava teenuse kvaliteeti. Komisjon on pühendunud reisijate kaitse kõrge taseme tagamisele ning leiab, et neid õigusi tuleks edasi arendada ja tugevdada.

AUDITI ULATUS JA LÄHENEMISVIIS

Komisjon peab statistilist uuringut ja aruande lisas esitatud kümnet nõuannet väga asjakohaseks panuseks. Komisjon võtab tulevikus vajaduse korral nende alusel järelmeetmeid.

TÄHELEPANEKUD

1. selgitus. Näited väljaspool ELi kohaldatud soodsamate õiguste kohta

Teine lõik: ELi õigusaktides ette nähtud standardne hüvitis pole otseselt seotud piletihinnaga, vaid reisijatele põhjustatud ebamugavustega, mis hõlmavad teatavat ajakadu. Ajakadu on kõigi reisijate puhul sama, olenemata piletihinnast.

Kolmas lõik: ettepanekus lennureisijate õiguste muutmise kohta (COM(2013) 130 final) soovitas komisjon sellised õigused juba kehtestada ja läheb nendega USAs kehtestatust kaugemale: ettepanekus on selgelt sätestatud reisijate õigused juhul, kui õhusõiduk hilineb lennurajaga seotud põhjustel, eelkõige õigus hoolitsusele pärast ühe tunni möödumist ja õigus lahkuda pärast viie tunni möödumist õhusõiduki pardalt (kooskõlas õigusega tagasimaksele).

17. Lennutranspordi puhul on komisjon juba teinud ettepaneku 30minutilise tähtaja kohta, vt COM(2013) 130 final.

Raudteetranspordi puhul sellist ettepanekut komisjoni ettepanekus (COM(2017) 548 final) pole tehtud, sest kehtivate eeskirjade kohaselt tuleb reisijat teavitada „niipea, kui see teave on kättesaadav“.

2. selgitus. Reisijakogemus: teabe puudumine

Komisjon leiab, et sellisel juhul peab vedaja või jaamaülem esitama lähtejaamas olenevalt kättesaadavatest andmetest teavet rongi väljumise või saabumise hilinemise kohta ning arvestusliku väljumis- ja saabumisaega kohta. Seda teavet tuleb vajaduse korral uuendada võimalikult kiiresti, et reisijad saaksid ooteaega kasutada ja ei peaks ilmtingimata perroonil ootama.

18. Kõikide transpordiliikide reisijate õigusi käsitlevate ELi määruste kohaselt on liikmesriigid kohustatud kehtestama tõhusad, proportsionaalsed ja hoiatavad karistused reisijate õiguste rikkumise eest. Vee- ja bussitranspordi käsitlevates määrustes kehtestatud majutuskulude ülemmäärad on seletatavad Islandil 2010. aastal Eyjafjallajökulli vulkaanipurskest põhjustatud olukorraga, mis langes kokku vee- ja bussitranspordi käsitlevate määruste vastuvõtmisega.

3. selgitus. Reisijakogemus: abi osutamine sõltub initsiatiivi haaravatest reisijatest

Reisijatel on õigus majutusele üksnes väljumise hilinemise korral, mitte siis, kui hilineb üksnes saabumine. Viimasel juhul on reisijatel õigus üksnes hüvitisele, aga neil võib olla riikliku õiguse kohaselt võimalus nõuda täiendava kahju hüvitamist. Tundub, et reisija ostis kaks eraldi piletit, ühe parvlaeva jaoks ja teise rongi jaoks. Kui kahe vedaja vahel polnud kokkulepet, polnud reisija kaitstud ühendusreisist mahajäämise eest. Komisjon on juba tellinud uuringu reisijate õiguste kohta seoses mitmeliigilist transpordi hõlmavate vedudega.

4. selgitus. Reisijakogemus: väravas unustatud

Komisjon leiab, et sellise juhtumi puhul on tegemist määruse (EÜ) nr 1107/2006 rikkumisega, kui lennuettevõtjat, tema esindajat või reisikorraldajat oli teavitatud vähemalt 48 tundi enne lennu avaldatud väljumisaega.

21. Komisjon leiab, et see olukord on seotud mitmesuguste faktiliste erinevustega üksikjuhtude vahel.

See, et ELi õigusakte tuleb liikmesriikide kohtutes tõlgendada, on ELi õiguskorra tavapärane osa, nagu ka võimalus suunata kohtuasjad õiguslikult siduvate tõlgenduste saamiseks Euroopa Liidu Kohtusse.

Samuti aitab komisjon kasutajaid oma suunistega, nagu tõlgendussuunised, teabelehed, kohtumised ja teabevahetus riiklike täitevasutustega ning eeskirjade täpsustamise ettepanekud (vt lennutranspordi kohta COM(2013) 130 final ja raudteetranspordi kohta COM(2017) 548 final).

22. Komisjonil on spetsiaalsed e-posti aadressid, kuhu saadetud kirjad vaadatakse iga päev läbi, et vastata riiklike täitevasutuste võimalikele küsimustele ja aidata neid määruste tõlgendamisel.

Luuakse ka vikid, et parandada veel enam komisjoni ja riiklike täitevasutuste vahelist ning riiklike täitevasutuste omavahelist teabevahetust.

23. Kehtivate määruste kohaselt peavad vedajad võimaldama mõistliku aja jooksul marsruudi muutmise: see tuleb tagada „esimesel võimalusel“¹. Komisjon leiab, et reisijate marsruudi kiire muutmine on kasulikum kui konkreetse ajavahemiku kehtestamine, mis ei pruugi olla kohandatud konkreetsete asjaoludega.

Vt ka komisjoni vastus punktile 18.

5. selgitus. Reisijakogemus: oodates asjatult tundide viisi

Komisjon leiab, et selliste olukordade lahendamiseks peaks lennuettevõtja reisijaid alati võimalikult kiiresti teavitama. Komisjon on teinud ettepaneku (vt COM(2013) 130 final), et „tegutsev lennuettevõtja [teavitab] reisijaid tekkinud olukorrast võimalikult kiiresti ja mitte mingil juhul hiljem kui 30 minutit pärast kavandatud väljumisaega ning teatab prognoositava väljumisaja kohe, kui tal on selle kohta teavet, tingimusel et lennuettevõtja on saanud reisijate kontaktandmed kooskõlas lõigetega 6 ja 7, kui pilet soetati vahendaja kaudu“.

Komisjoni ühine vastus punktidele 24 ja 25 ning 6. selgitusele

Komisjon on neist probleemidest teadlik ja ta on teinud ettepaneku, et reisijatel võiks olla õigus muuta marsruuti mõne teise lennuettevõtja kaudu, „kui tegutsev lennuettevõtja ei saa vedada reisijat enda käitavate lendudega ja õigel ajal lõppsihtkohta 12 tunni jooksul alates kavandatud saabumisajast“. Samuti tegi komisjon ettepaneku, et „[k]ui tegutsev lennuettevõtja pakub reisijale lendu sellisesse lennujaama või sellisest lennujaamast, mis erineb broneeringus märgitud lennujaamast, tasub ta kulud, mis on seotud reisija toimetamisega kõnealusest teisest lennujaamast broneeringus märgitud lennujaama või sihtlennujaama puhul ka mõnda teise läheduses asuvasse sihtkohta, mille suhtes on reisijaga kokku lepitud“.

Lennu- ja rongireisijate õigusi käsitlevates tõlgendussuunistes on esitatud juhised selle kohta, mida võrreldavad tingimused tähendavad. Meretranspordi puhul on seda küsimust arutatud kohtumisel riiklike täitevasutustega.

26. Need erandid on sätestatud kehtivates õigusaktides. Liikmesriigi tasandil saab endiselt reguleerida riigisiseseid reise, millel pole piiriülest mõõdet, ning ka rahvusvahelisi reise, mis toimuvad peamiselt kolmandate riikide territooriumil.

Komisjon on teinud ettepanku erandeid vähendada oma uuesti sõnastatud ettepanekus (vt COM(2017) 548 final), aga arutelu nõukogus näitab, et enamik liikmesriike ei poolda erandite piiramist (vt eesistujariigi Bulgaaria eduaruanne, [nõukogu dokument 8721/18](#)).

Tuleks märkida, et reisijatel võivad olla ka täiendavad õigused, mis on tagatud riigi tasandil.

27. Komisjon on esitanud suunised liinivedude pikkuse mõõtmise meetodi kohta, millele on viidatud bussireisijate õigusi käsitlevas määruses. Komisjon on seisukohal, et mõõtmise aluseks tuleks võtta teekonna täispikkus. Reisijad, kes sõidavad sellel marsruudil ühest punktist teise, kuuluvad seega määruse kohaldamisalasse, isegi kui nende reis on lühem kui 250 km.

32. Komisjon leiab, et variandid „Muude põhjendatud kulude hüvitamine“ ja „Lend samasse sihtkohta teise lennuettevõtjaga“ võivad olla määrusega hõlmatud: määruse (EL) nr 261/2004 artikli 8 lõike 1 punktis b on viidatud teekonna muutmisele „võrreldavatel tingimustel“, mis võib

¹ Määruse (EÜ) nr 1371/2007 artikli 16 punkt b raudteetranspordi kohta; määruse (EL) nr 181/2011 artikli 19 lõike 1 punkt a bussitranspordi kohta ning määruse (EL) 1177/2010 artikli 18 lõike 1 punkt a mere- ja siseveetetranspordi kohta.

hõlmata lendu teise lennuettevõtjaga, ning selle määruse artiklis 9 käsitletava õigusega hoolitsusele võib kaasneda õigus selliste kulude hüvitamisele, mida reisija pidi kandma, kui lennuettevõtja jättis oma esmased kohustused täitmata. Vt ka komisjoni vastus punktile 24.

Komisjoni ühine vastus punktidele 33 ja 34

Need neli transpordiliiki on oma olemuselt erinevad ja see kajastub reisijatele tagatud õiguste üksikasjades.

Komisjon leiab, et kindlasummaliste hüvitiste suuruse muutmiseks polnud vajadust, sest turg muutus oluliselt (rohkem lennuettevõtjaid, rohkem pileteid, madalamad hinnad).

35. Komisjon soovib viidata rongireisijate õigusi käsitleva määruse uuele sõnastusele (COM(2017) 548 final), mille puhul ta tegi ettepaneku kehtestada seoses rongireisijate õigustega vääramatut jõu klausli.

Komisjoni ühine vastus punktidele 35 ja 36

Komisjon hindab võimalusi teha rohkem teavet kättesaadavaks direktiivi 2010/40/EL (mis käsitleb raamistikku intelligentsete transpordisüsteemide kasutuselevõtmiseks maanteetranspordis) raames, eelkõige mitmeliigilisi liikumisvõimalusi käsitlevate teabeteenuste osas, vt komisjoni 31. mai 2017. aasta delegeeritud määrus (EL) 2017/1926 (vt lisa punkt 2.1).

8. selgitus. Reisijakogemus: ebavõrdne kohtlemine

Vt komisjoni vastus punktile 35.

Määruse nr 261/2004 artikli 5 lõike 3 kohaselt on lennuettevõtja vabastatud hüvitise maksmisest, kui pikaajalise hilinemise on põhjustanud erakorralised asjaolud. Nagu märgitud põhjenduses 14, võivad nende asjaolude hulka kuuluda ilmastikutingimused. Samuti tuleks silmas pidada, et eri reisijatel võivad olla nt erinevad ühenduslennud ja neil võib olla õigus saada hüvitist erinevatel alustel.

36. Komisjon võib kinnitada, et üksnes mõni lennuettevõtja jagas kulude hindamise jaoks teavet. Komisjon rõhutas oma mõjuhinnangus (SWD(2013) 62), mis oli lisatud lennureisijate õigusi käsitlevale ettepanekule COM(2013) 130, et „andmete piiratud kättesaadavuse tõttu oli vaja teha mitmeid oletusi, et teha arvutused, mille tulemused on esitatud selles aruandes“.

37. Lennureisijate õigusi käsitlevale ettepanekule lisatud mõjuhinnangus (SWD(2013) 62) märkis komisjon: „Kui kriisi ajal oleks määruse nõudeid täielikult järgitud, oleks lennuettevõtjate kulud suurenenud kokku hinnanguliselt 960 miljoni euro võrra (mis tähendab, et vähem kui nädala jooksul oleks tehtud hoolitsusele ja abile 1,5 korda rohkem kulutusi kui „tavapärase“ aasta jooksul“.

10. selgitus. Reisijakogemus: rongisõit, mida tahaks igaveseks unustada

Komisjon leiab, et sellise juhtumi puhul rikub vedaja kohustust teavitada reisijaid, nagu on sätestatud määruses (EÜ) nr 1371/2007.

43. Vt komisjoni vastus punktile 36.

45. Kohustus võtta vajalikke meetmeid tagamaks, et reisijate õigusi austatakse, on kõigi nelja määruse kohaselt riiklikel täitevasutustel.

Komisjon toetab nende jõupingutusi veebisaidil Teie Euroopa, Europe Directi kontaktkeskuse, Euroopa tarbijakeskuste võrgustiku (mille keskused on igas liikmesriigis), reisijate õiguste rakenduse (mis võimaldab juurdepääsu teabele ka ilma võrguühendusega) ning riiklike täitevasutustega toimuva korrapärase teabevahetuse kaudu.

47. Komisjon toetab riiklike täitevasutusi koostöö tegemisel piiriülestes juhtumites, nagu on sätestatud bussi- ja merereisijate õigusi käsitlevates määrustes. Tarbijakaitsealase koostöö määrase 2006/2004 kohaselt võivad pädevad riiklikud täitevasutused taotleda muudelt samalaadsetelt asutustelt vastastikust abi.

Raudteetranspordi puhul on komisjon selle küsimuse kohta esitanud lisasuunised rongireisijate õigusi käsitlevates tõlgendussuunistes.

Lennureisijate õiguste puhul on riiklikud täitevasutused sõlminud piiriülese koostöö lepingu.

48. Määruste kohaselt kuulub riiklike täitevasutuste struktuur liikmesriikide ainupädevusse.

Komisjon avaldab liikmesriikide esitatud teabe põhjal oma veebisaidil vastutavate riiklike täitevasutuste andmed.

Komisjoni ühine vastus punktidele 49 ja 50

Bussi-, mere- ja siseveeteetranspordi puhul võivad reisijad esitada kaebusi vedajale või riiklikule täitevasutusele. Määruses ei ole sätestatud kaebuste esitamise kronoloogilist järjestust, kuid see võimaldab liikmesriikidel nõuda, et reisijad esitaksid oma kaebused kõigepealt vedajale, nii et riiklikul täitevasutusel oleks edasikaebusi käsitleva asutuse roll. Kokku on selle variandi kasuks otsustanud bussitranspordi puhul 20 liikmesriiki ning mere- ja siseveeteetranspordi puhul 21 liikmesriiki. Selle eelis on, et riiklikud täitevasutused saavad menetleda kaebusi tõhusamalt ja kiiremini, sest neil on terviklikum ülevaade juhtumist mõlema poole vaatenurgast².

Komisjon soovib kahe teise transpordiliigi puhul kasutusele võtta sarnase lähenemisviisi: vt tõlgendussuunised rongireisijate õiguste kohta³ ja tõlgendussuuniseid lennureisijate õiguste kohta⁴.

50. Vt komisjoni vastused punktidele 47–49.

52. Praegu peavad riiklikud täitevasutused esitama iga kahe aasta tagant tegevusaruande, mis sisaldab statistikat kaebuste ja määratud karistuste kohta (bussi-, mere- ja siseveeteetranspordi valdkonnas).

Raudteesektoris peavad raudtee-ettevõtjad lisama kaebusi käsitleva teabe oma aastaaruandesse.

Lennundussektori puhul on komisjon esitanud asjakohased muudatusettepanekud.

54. Bussitranspordi puhul on olukord liikmesriigiti väga erinev. Näiteks [Saksamaa riikliku täitevasutuse 2015.–2016. aasta aruanne](#) näitab, et 2015. aastal saadi seoses bussireisijate õigustega kokku 836 kirjalikku ja 387 suulist kaebust ning 2016. aastal kokku 1269 kirjalikku ja 458 suulist kaebust.

55. Komisjon nõustub seisukohaga, et reisijatelt raudtee-, bussi- ja veetranspordi-ettevõtjatele esitatavate kaebuste tegelik hulk on palju suurem kui riiklike täitevasutusteni jõudev juhtumite arv ning et see viitab sellele, et enamik kaebusi lahendatakse vedaja tasandil.

57. Tuleks märkida, et liikmesriigid pole kohustatud looma vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust, mis tegeleks üksnes reisijateveoga seotud vaidlustega. Samuti võivad liikmesriigid luua

² Vt seoses bussitranspordiga määruse (EÜ) 181/2011 artikkel 27 ja artikli 28 lõige 3 ning aruanne [COM\(2016\) 619 final](#) ning seoses mere- ja siseveeteetranspordiga määruse (EL) nr 1177/2010 artikkel 25 ja artikli 25 lõige 3 ning aruanne [COM\(2016\) 274 final](#).

³ ELT C 220, 4.7.2015, lk 1, punkt 8.1.

⁴ ELT C 214, 15.6.2015, lk 5, vt punkt 7.1. Euroopa Liidu Kohtu kohaselt (kohtuasjad C-145 ja 146/15: Ruijsenaars jt) ei takista määras liikmesriikidel vastu võtta õigusakte, millega kohustatakse riiklike täitevasutusi võtma meetmeid individuaalsete kaebuste alusel.

vaidluste kohtuvälise lahendamise üksusi, mis hõlmavad rohkem kui üht jaemüügisektorit. Seega tegelevad reisijateveoga seotud vaidlustega mõnes liikmesriigis üldised tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise asutused.

Tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi 2013/11/EL kohaselt saavad liikmesriigid valida vaidluste kohtuvälise lahendamise mudeli(d), millele nad soovivad tugineda, et saavutada oma territooriumil vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustega täielik geograafiline kaetus. On selliseid vaidluste kohtuvälise lahendamise mudeleid, mille puhul vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluse tulemus on poolte jaoks siduv, ja selliseid mudeleid, mille puhul tulemus pole siduv.

58. Kuigi tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivis on ette nähtud, et vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlused peavad olema tarbijaile kättesaadavad tasuta või sümboolse tasu eest, ei reguleerita sellega kauplejatele kehtivate tasude küsimust. Liikmesriikide ülesanne on valida asjakohane vaidluste kohtuvälise lahendamise mudel (millel on kauplejatele sobiv kulustruktuur). Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste hulgas, kes nõuavad kauplejatelt tasu, võib tasu suurus olenevalt üksusest erineda. Peamine põhjus, miks vaidluste kohtuvälise lahendamist ei kasutata, võib olla, et paljudel juhtudel on seadusjärgsetel õigustel põhinevad hüvitusnõuded üheselt mõistetavad ja vaidluste kohtuvälise lahendamise menetlust pole vaja.

59. Kuigi komisjon leiab, et vaidluste kohtuvälise lahendamise tulemusel ei tohiks reisijad saada väiksemat hüvitist sellest, mille saamiseks neil on õigus ELi reisijate õiguste kohaselt, tunnistas ta ka seda, et selline lahendamine võib olla tõhus ja tulemuslik viis hüvitise saamiseks.

60. Tulevikus võib komisjoni ettepanek esindushagide kohta (COM(2018) 184) olla selle artikli 18 lõike 2 kohaselt tarbijate jaoks alternatiivne alus hüvitise taotlemiseks reisijate õiguste rikkumise korral.

61. Komisjon on esitanud oma veebisaidil teavet ka riskide kohta, millega reisijad võivad kokku puutuda, loovutades oma õigused nõudeid vahendavatele organitele, vt https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2017-03-09-information-note-air-passenger-rights-on-claim-agencies_en.pdf

63. Vt komisjoni vastus punktile 52.

64. Teave reisijate õiguste kohta peaks olema kõigis terminalides nähtav ja esitatud loetaval viisil. Komisjon arutab seda küsimust nende transpordiliikide eest vastutavate riiklike täitevasutustega.

Komisjon on otsustanud korraldada ühised teadlikkuse suurendamise kampaaniad ka Euroopa tarbijakeskuste võrgustiku kaudu.

66. Komisjon üritab pidevalt parandada reisijatele antavaid praktilisi suuniseid. Näidetena võib välja tuua veebisaidi Teie Euroopa, Euroopa tarbijakeskuste võrgustiku ja Europe Directi kontaktkeskuse, aga ka reisijate õiguste rakenduse.

JÄRELDUSED JA SOOVITUSED

67. Euroopa Liidus järk-järgult vastu võetud reisijate õigusi käsitlevate õigusaktidega on edukalt vähendatud negatiivset mõju, mis kaasneb ühistranspordi kasutajatele reisikatkestustega, ning parandatud reisijatele pakutava teenuse kvaliteeti. Komisjon on pühendunud reisijate kaitse kõrge taseme tagamisele ning leiab, et neid õigusi tuleks edasi arendada ja tugevdada.

68. Komisjon leiab, et reisijate õigustega seotud häid tavasid, mida mõnes kolmandas riigis kasutatakse, võiks põhjalikult uurida, et hinnata nende võimalikku asjakohasust ELis.

69. Transpordiliikidel on oma eripärad, mida liidu seadusandja on arvesse võtnud. Komisjon tuletab meelde, et erandid on institutsioonilise õigusloomeprotsessi tulemus ja et lennureisijate õiguste

puhul pole võimalik erandeid teha. Samuti võetakse reisijate õiguste tagamiseks meetmeid ka riigi tasandil.

1. soovitus ELi reisijate õiguste raamistiku sidususe parandamise kohta

Komisjon nõustub selle soovitusega.

Komisjon nõustub analüüsima reisijate õigusi kõigi transpordiliikide puhul, et selgitada välja parimad tavad.

70. Komisjon leiab, et ELi reisijate õigusi kaitstakse mitmetasandilises juhtimiskeskonnas. Mitu mehhanismi võimaldavad ühtlustada tõlgendamist: komisjoni suunised, koostöö riiklike täitevasutuste ja Euroopa tarbijakeskuste võrgustiku vahel ning Euroopa Liidu Kohtu otsused.

2. soovitus reisijate õiguste raamistiku selgemaks muutmise kohta

Komisjon nõustub selle soovitusega.

Komisjon on sellised suunised raudtee- ja lennutranspordi kohta juba välja andnud. Osa neist suunistest on lisatud lennu- ja rongireisijate õigusi käsitlevate määruste kavandatud muudatusesse / uuesti sõnastatud versioonidesse, et nende elluviimist tõhustada. Komisjon on valmis kaaluma lisasuuniste esitamist bussi-, mere- ja siseveeteetranspordi valdkonnas.

71. Komisjon on esitanud praktilist teavet selle kohta, mida reisi katkemise korral ette võtta, juhtides tähelepanu reisijate õigustele ja konkreetsetele õigustele, mis reisijatel on teatavates olukordades (nt veebisait Teie Euroopa, Europe Directi kontaktkeskus, Euroopa tarbijakeskuste võrgustik, reisijate õiguste rakendus). Komisjon on aga teadlik, et üldsuse teadlikkust tuleks veelgi parandada. Eelkõige esitab komisjon lisateavet selle kohta, kuidas reisijad saavad edukalt kaebusi esitada.

Peamine teabe esitamise kohustus on reisikatkestuse korral aga vedajatel endil. Sellega seoses rõhutab komisjon, et riiklikud täitevasutused peavad korrapäraselt jälgima, et vedajad seda kohustust täidavad.

72. Komisjon hindab võimalusi teha kättesaadavaks reisikatkestustega seotud teavet direktiivi 2010/40/EL (mis käsitleb raamistikku intelligentsete transpordisüsteemide kasutuselevõtmiseks maanteetranspordis) raames, eelkõige mitmeliigilisi liikumisvõimalusi käsitlevate teabeteenuste osas⁵.

3. soovitus reisijate teadlikkuse suurendamise kohta

a) Komisjon nõustub selle soovitusega.

Komisjon leiab, et sellel on oluline osa reisijate teadlikkuse suurendamisel ja jätkab selles valdkonnas meetmete võtmist. Komisjon toetab vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste vahelist suhtlust, mis on reisijate õiguste seisukohast eriti oluline (nt loodi 2017. aastal vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste piiriülene võrgustik). Uurida võiks edasise koostöö võimalusi seoses riiklike täitevasutuste teadlikkuse suurendamise kampaaniatega.

b) Komisjon on soovitusega nõus, sest sellega parandataks olemasolevaid suuniseid. Komisjon leiab aga, et sellised suunised peavad olema üldsusele kättesaadavad ning kaalub seega, kas need peaksid sisaldama selliseid keerukaid elemente nagu kohtupraktikat. Lennureisijate õiguste puhul on nõude esitamise näidisvorm juba olemas ning praegu koostatakse selle ajakohastatud versiooni.

c) Komisjon nõustub selle soovitusega.

⁵ Komisjoni 31. mai 2017. aasta delegeeritud määrus (EL) 2017/1926.

Ta leiab, et riiklike täitevasutuste aruandlust tuleks üldiselt parandada ja ühtlustada. Komisjon on sellega seoses juba esitanud soovitusi lennu- ja rongireisijate õiguste käimasoleva reformimise raames.

73. Komisjon leiab, et erinev kohtlemine võib tuleneda iga üksikjuhtumiga seotud erinevatest asjaoludest. See muudab riiklike täitevasutuste töö veelgi keerulisemaks ja kinnitab seda, et reisijate õiguste raamistiku mõjususele tuleb pöörata rohkem tähelepanu.

4. soovitus reisijate õiguste raamistiku selgemaks muutmise kohta

Komisjoni ühine vastus punktidele a–e

Komisjon nõustub selle soovitusega.

Komisjon kasutab oma algatusõigust, et arutleda ja pakkuda lahendusi veel päevakorral olevate jõustamisprobleemide lahendamiseks.

Komisjon kaalub oma tulevases töös kontrollikoja soovitude kasutamist aruteludes ja konsultatsioonides sidusrühmadega.

74. Komisjon nõustub, et määruste jõustamist tuleb käsitleda prioriteedina. Kehtivates õigusaktides on sätestatud, et liikmesriikide ülesanne on asutada riiklikud täitevasutused ning kehtestada tõhusad, proportsionaalsed ja hoiatavad karistused reisijate õigusi käsitlevate määruste rikkumise eest.

75. Komisjon leiab, et riiklike täitevasutuste üldine tulemuslikkus sõltub sellest, milliseid meetmeid võetakse vedajate jälgimiseks ja individuaalsete kaebuste menetlemiseks, samuti nende võimest kehtestada vedajate suhtes karistusi.

76. Komisjon leiab, et tema praegune roll on jälgida olemasoleva reisijate õiguste raamistiku tõhusat kohaldamist.

Komisjonil pole volitusi reisijate õiguste raamistiku rakendamise koordineerimiseks liikmesriikide tasandil.

5. soovitus riiklike täitevasutuste mõjuvõimu edasise laiendamise ja komisjoni volituste suurendamise kohta

a) Komisjon nõustub selle soovitusega.

Komisjon kasutab oma algatusõigust, et arutleda ja pakkuda lahendusi veel päevakorral olevate jõustamisprobleemide lahendamiseks.

Komisjoni ühine vastus punkti a alapunktidele i–iv

Komisjon nõustub, et nende küsimustega tuleb tegeleda.

b) Komisjon nõustub selle soovitusega.

Komisjon leiab, et riiklike täitevasutuste aruandlust tuleks märkimisväärselt parandada, et reisijate õiguste jõustamine oleks kogu Euroopas paremini tagatud. Esitatud ettepanekutega rongi- ja lennureisijate õigusi käsitlevate raamistike muutmiseks selles suunas liigutaksegi.

Komisjonil oleks kasulik saada rohkem teavet reisijate õiguste raamistiku rakendamise seisuga kohta.

Sündmus	Kuupäev
Auditiplaani vastuvõtmine / auditi algus	13.9.2017
Aruande projekti ametlik saatmine komisjonile (või mõnele teisele auditeeritavale)	19.7.2018
Aruande lõplik vastuvõtmine peale ärakuulamismenetlust	3.10.2018
Komisjoni (või mõne teise auditeeritava) vastuste saamine kõigis keeltes	31.10.2018

PDF ISBN 978-92-847-1265-6 doi:10.2865/512287 QJ-AB-18-028-ET-N

HTML ISBN 978-92-847-1258-8 doi:10.2865/721571 QJ-AB-18-028-ET-Q

Euroopa Liit on määratlenud ühised reisijate õigused, mis kehtivad kõigi nelja peamise ühistranspordiliigi (bussi-, lennu-, raudtee- ja veetransport) kohta. Kontrollikoda uuris määruste sisu ja ulatust, et näha, kas reisijate õigused on tõhusalt kaitstud ning kas see kaitse ka tegelikult saavutatakse. Audiitorid külastasid kümmet ELi liikmesriiki ja kogusid kahe uuringu abil reisijate kogemusi. Audiitorid leidsid, et paljud reisijad ei ole oma õigustest piisaval määral teadlikud ning ei saa neid jõustamisprobleemide tõttu sageli ka kasutada. Kontrollikoda esitas komisjonile mitu soovitus selle kohta, kuidas reisijate õiguste raamistikku parandada ja teadlikkust suurendada. Samuti esitab kontrollikoda kümme nõuannet, mis aitavad kõigi reisijate reiskogemust paremaks muuta.



EUROOPA
KONTROLLIKODA



Väljaannete talitus

EUROOPA KONTROLLIKODA
12, rue Alcide De Gasperi
1615 Luxembourg
LUKSEMBURG

Tel +352 4398-1

Päringud: eca.europa.eu/et/Pages/ContactForm.aspx
Veebisait: eca.europa.eu
Twitter: @EUAuditors

©Euroopa Liit, 2018

Euroopa Liidu autoriõiguste alla mittekuuluvate fotode või muu materjali kasutamiseks või reprodutseerimiseks tuleb taotleda luba otse autoriõiguste valdajalt.