

Specialioji ataskaita

## ES keleivių teisės – plačios, bet vis dėlto keleiviams tenka dėl jų pakovoti

(pagal SESV 287 straipsnio 4 dalies antrą pastraipą)



EUROPOS  
AUDITO  
RŪMAI

## **AUDITO GRUPĖ**

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

Šį veiksmingumo auditą atliko Audito Rūmų narės Ilianos Ivanovos vadovaujama II audito kolegija, atsakinga už investicijų sanglaudai, augimo ir įtraukties išlaidų sritis. Auditui vadovavo Europos Audito Rūmų narys George Pufan, jam talkino kabineto vadovas Patrick Weldon ir kabineto atašė Mircea Radulescu; pagrindinis vadybininkas Pietro Puricella; užduoties vadovas Erki Must; auditorės Aleksandra Klis-Lemieszonek; Zuzana Gullova, Marjeta Leskovar ir Annekatrin Langer; sekretoriato asistentė Petra Karkosova. Lingvistinę pagalbą teikė Zuzanna Filipski ir Richard Moore.



*Iš kairės į dešinę:* Marjeta Leskovar, Mircea Radulescu, Zuzana Gullova, Patrick Weldon, Aleksandra Klis-Lemieszonek, Erki Must, Pietro Puricella, George Pufan, Annekatrin Langer

## TURINYS

	Dalis
Santrauka	I–XI
Įvadas	1–8
Audito apimtis ir metodas	9–14
Pastabos	15–66
ES yra įsipareigojusi užtikrinti keleivių teises, bet reikalavimų įgyvendinimui tebekyla daug iššūkių	15–45
Keleiviams palankios praktikos pavyzdžių esama ir ne ES sistemoje	15–16
ES keleivių teisės kartais būna neaiškios	17–22
ES keleivių teisės priklauso nuo vežėjų ir yra ribojamos nukrypti leidžiančiomis nuostatomis	23–27
Keleiviai nelabai gerai žino savo teises	28–32
Keleiviams sunku pasiekti, kad būtų paisoma jų teisių	33–45
Vykdymo užtikrinimas skiriasi ir priklauso nuo kiekvienoje valstybėje narėje taikomos praktikos	46–66
Skiriasi nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų struktūra ir vykdymo užtikrinimo praktika	46–55
Vykdymo užtikrinimo spragas, kurių palieka nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos, užpildo reikalavimų teikimo agentūros ir alternatyvaus ginčų sprendimo organizacijos	56–61
Komisija suteikia galimybę nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms keistis patirtimi, bet neturi įgaliojimo garantuoti vienodą keleivių teisių užtikrinimą	62–66
Išvados ir rekomendacijos	67–76
I priedas. Mūsų 10 patarimų, kad jūsų kelionės patirtis būtų geresnė	
II priedas. Europos Audito Rūmų statistinės apklausos klausimynas	
Komisijos atsakymai	

## **SANTRAUKA**

### ***Apie keleivių teises***

I. Per pastaruosius 20 metų kelionių visų rūšių transporto priemonėmis Europoje labai padaugėjo. Reaguodama į tai Europos Sąjunga ėmėsi veiksmų užtikrinti minimalaus lygio keleivių apsaugą, ir tie veiksmai susiję su keturių rūšių viešuoju transportu: oro, geležinkelių, vandens ir autobusų. 2011 m. Komisija nustatė 10 pagrindinių ES keleivių teisių, būdingų visų rūšių transportui. Keleivių teisės užtikrinamos reglamentais, skirtais keturių rūšių viešajam transportui. Kiekvieno reglamento aprėpties mastas ir konkrečios taisyklės skiriasi.

### ***Kaip atlikome šį auditą***

II. Vertinome, kiek veiksmingai saugomos keleivių teisės, tam tikrinome, ar:

- reglamentų aprėptimi ir taikymo sritimi veiksmingai užtikrinama keleivių teisių apsauga ir ar buvo galima tomis teisėmis faktiškai naudotis;
- keleivių teisės veiksmingai užtikrintos.

III. Rengėme pokalbius su Komisijos atstovais, lankėmės 10 valstybių narių: Čekijoje, Vokietijoje, Airijoje, Graikijoje, Ispanijoje, Prancūzijoje, Italijoje, Nyderlanduose, Lenkijoje ir Suomijoje. Visose valstybėse narėse auditas aprėpė oro transportą, o geležinkelių, vandens ir autobusų transportas aprėptas tik keliose valstybėse narėse. Taip pat, siekdami įvertinti, kiek keleiviai yra informuoti apie savo teises ir žino jas, surengėme dvi keleivių apklausas.

### ***Ką nustatėme***

IV. Pagrindinių rūšių transporto priemonėms taikomi reglamentai, dėl to sistema yra visuotinė ir vienintelė. Tačiau daug keleivių nepakankamai informuoti apie savo teises ir dažnai nepasinaudoja jomis, nes kyla problemų dėl vykdymo užtikrinimo.

V. Nustatėme keletą gerosios patirties pavyzdžių kitose šalyse, nepriklausančiose ES, ir jeigu tie pavyzdžiai būtų taikomi Europoje, ES keleivių teisių kokybė dar labiau pagerėtų. 10 pagrindinių teisių siekiama apsaugoti visus keleivius, keliaujančius visų keturių rūšių viešuoju transportu. Apsaugos aprėptis priklauso nuo konkrečios transporto, kuriuo naudojamosi, rūšies.

VI. Gausios reglamentų nuostatos gali būti aiškinamos skirtingai. Informacijos, pagalbos ir maršruto keitimo sąlygos reglamentuose nepakankamai apibrėžtos. Kompensacijos suma neprilygsta pirkimo vertei. Be to, reglamentuose esama daugybės apribojimų, taikomų nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų jurisdikcijai, taip pat nukrypti leidžiančių nuostatų, dėl to gerokai susiaurėja keleivių teisių aprėptis.

VII. Kad galėtų pasinaudoti keleivių teisių sistema, keleiviai turi būti informuoti apie savo teises. Tačiau informuotumo lygis tebėra palyginti žemas. Informuotumo didinimo kampanijos buvo skirtos informavimui, kad keleivių teisių esama, bet vykstant kampanijoms galėjo būti suteikta daugiau praktinės informacijos, kaip elgtis, jeigu kelionė sutrikdoma.

VIII. Dabartinė kompensacijų tvarkymo sistema yra susijusi su didele administracine našta, tenkančia ir vežėjams, ir keleiviams, nes milijonus reikalavimų tenka teikti ir tvarkyti individualiai. Vežėjų ir nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų taikomos procedūros, susijusios su individualiais reikalavimais, yra neskaidrios. Su keleiviais, patyrusiais tų pačių kelionės trikdžių, gali būti elgiamasi skirtingai.

IX. Užduotis užtikrinti reglamentų vykdymą tenka nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms. Dabar jų požiūris į pavienių keliautojų teisių užtikrinimą skiriasi ir priklauso nuo transporto rūšies bei valstybės narės. Dažniausiai nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos reaguoja į skundus, gaunamus iš nepatenkintų keleivių.

X. Komisijai stebint, kaip įgyvendinama keleivių teisių sistema, reglamentai tapo aiškesni. Tačiau Komisija nėra įgaliota užtikrinti, kad būtų paisoma keleivių teisių, dėl to keleivių teisių reikalavimai taikomi skirtingai.

### ***Mūsų rekomendacijos***

XI. Audito Rūmai teikia keletą rekomendacijų, susijusių su keleivių teisių sistemos nuoseklumo, aiškumo ir veiksmingumo didinimu; keleivių informuotumo didinimu; didesnių galių suteikimu nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms ir Komisijos įgaliojimų didinimu. Taip pat pateikiame 10 patarimų, kad visų kelionės patirtis būtų geresnė.

## IVADAS

### Keleivių teisių sąvoka

1. Per pastaruosius 20 metų kelionių visų rūšių transporto priemonėmis labai padaugėjo. Reaguodama į tai Europos Sąjunga ėmėsi veiksnių užtikrinti minimalaus lygio keleivių apsaugą, ir tie veiksmai susiję su keturių rūšių viešuoju transportu: oro, geležinkelių, vandens ir autobusų<sup>1</sup>.
2. Siekdama padėti ES piliečiams pasinaudoti visomis savo, vartotojų, teisėmis, Komisija 2011 m. komunikate Parlamentui ir Tarybai<sup>2</sup> apibendrina 10 pagrindinių ES keleivių teisių, būdingų visų rūšių transportui (žr. **1 lentelę**).

### **1 lentelė. 10 pagrindinių ES keleivių teisių**

1. Teisė nediskriminuojamai naudotis transportu	Apsauga nuo tiesioginės arba netiesioginės diskriminacijos dėl pilietybės, gyvenamosios vietos, negalios arba riboto judumo.
2. Teisė judėti	Galimybė naudotis transportu ir pagalba neįgaliesiems ir riboto judumo keleiviams nepatiriant papildomų išlaidų.
3. Teisė į informaciją	Teisė gauti informaciją prieš sumokant už bilietą ir įvairiais kelionės etapais, visų pirma – kelionei sutrikus.
4. Teisė atsisakyti kelionės, jeigu kelionė sutrikdoma	Teisė atsisakyti sutarties ir gauti bilieto kainos kompensaciją, jeigu labai vėluojama kelionę pradėti, kelionė atšaukiama arba atsisakoma vežti.
5. Teisė reikalauti, kad būtų vykdoma vežimo sutartis, jei kelionė sutrinka	Teisė kuo skubiau pasinaudoti alternatyvia transporto paslauga ar rūšimi arba kelionę užsisakyti iš naujo, jeigu labai vėluojama kelionę pradėti, kelionė atšaukiama arba atsisakoma vežti.
6. Teisė gauti pagalbą, jeigu labai vėluojama pradėti kelionę arba kelionė atšaukiama	Minimali pagalba, jeigu labai vėluojama pradėti kelionę.
7. Teisė tam tikromis aplinkybėmis gauti kompensaciją	Finansinė kompensacija, jeigu labai vėluojama kelionę pradėti, kelionė atšaukiama arba ne savo noru atsisakoma vežti oru.
8. Teisė iš vežėjo reikalauti atsakomybės už keleivius ir jų bagažą	Atsakomybė ir kompensacija, pavyzdžiui, keleivių mirties ar sužalojimo arba žalos bagažui atveju.
9. Teisė pasinaudoti sparčia ir prieinama skundų nagrinėjimo sistema	Teisė pateikti skundą vežėjui, jei jo paslauga netenkina. Skundą galima teikti kompetentingai nacionalinei vykdymo užtikrinimo įstaigai.
10. Teisė reikalauti, kad ES teisė būtų deramai taikoma ir veiksmingai įgyvendinama.	Teisė tikėtis, kad ES keleivių taisyklės vežėjai deramai užtikrins. ES taisyklių vykdymą nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos turėtų užtikrinti veiksmingomis, proporcingomis ir atgrasomomis sankcijomis.

*Šaltinis – COM(2011) 898 final.*

<sup>1</sup> Šioje ataskaitoje autobusai ir tolimojo susisiekimo autobusai vadinami autobusais.

<sup>2</sup> COM(2011) 898 final, 2011 12 19, „Europos keleivių teisių vizija. Komunikatas dėl visų rūšių transporto keleivių teisių“.

### ES keleivių teisių reglamentavimas ir įgyvendinimas

3. Keleivių teisės yra nustatytos reglamentais, aprėpiančiais keturių rūšių viešąjį transportą. Nors 10 pagrindinių keleivių teisių yra vienodos keliaujant visų keturių rūšių transportu, taikomos skirtingos taisyklės, priklausančios nuo transporto rūšies, taip pat pagal transporto rūšį skiriasi ir keleivių apsauga. Keleivių teises galima skirstyti į teises, taikomas keleiviams visose kelionėse, pavyzdžiui, teisė judėti arba teisė į informaciją, ir teises, taikomas tik tuo atveju, kai kelionė vyksta ne pagal planą, pavyzdžiui, teisė į pagalbą arba teisė į kompensaciją.

#### *Oro transporto keleivių teisės*

4. Reglamentas<sup>3</sup> dėl oro transporto keleivių teisių taikomas keleiviams, išvykstantiems iš valstybės narės oro uosto, neatsižvelgiant į vežėjo kilmės vietą, arba iš ES nepriklausančios šalies oro uosto į valstybės narės oro uostą, bet tik jeigu vežėjas yra ES vežėjas. Neįgaliųjų arba riboto judumo keleivių, keliaujančių oro transportu, teisės nustatytos atskirame reglamente (Reglamente (EB) Nr. 1107/2006<sup>4</sup>)<sup>5</sup>. 2013 m. Komisija pasiūlė naują redakciją<sup>6</sup>, kuria ketinta išplėsti ir aiškiau išdėstyti oro transporto keleivių teises, kartu sumažinant oro vežėjams tenkančias reglamento įgyvendinimo išlaidas. Tačiau tuo metu, kai buvo atliekamas auditas, pasiūlymas dar nebuvo priimtas.

---

<sup>3</sup> 2004 m. vasario 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 261/2004 nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju (OL L 46, 2004 2 17, p. 1).

<sup>4</sup> 2006 m. liepos 5 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 1107/2006 dėl neįgalių asmenų ir ribotos judėsenos asmenų teisių keliaujant oru (OL L 204, 2006 7 26, p. 1).

<sup>5</sup> Oro transporto keleivių teisių *acquis* taip pat apima 2002 m. gegužės 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 889/2002, iš dalies keičiantį Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2027/97 dėl oro vežėjo atsakomybės nelaimingų atsitikimų atveju (OL L 140, 2002 5 30, p. 1).

<sup>6</sup> 2013 m. kovo 13 d. „Pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento, kuriuo iš dalies pakeičiami Reglamentas (EB) Nr. 261/2004, nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, ir Reglamentas (EEB) Nr. 2027/97 dėl oro vežėjo atsakomybės už keleivių ir jų bagažo vežimą oru“, COM(2013) 130 final.

### *Geležinkelių keleivių teisės*

5. Reglamentas<sup>7</sup> dėl geležinkelių keleivių teisių taikomas visoje ES visoms kelionėms geležinkeliais ir paslaugoms, teikiamoms vienos arba kelių licencijuotų geležinkelio įmonių. 2017 m. Komisija, siekdama išplėsti ir aiškiau išdėstyti geležinkelių transporto keleivių teises, pasiūlė naują reglamento redakciją<sup>8</sup>. Tebevyksta pasiūlymo dėl naujos redakcijos teisėkūros nagrinėjimas.

### *Vandens transporto keleivių teisės*

6. Reglamentas<sup>9</sup> dėl vandens transporto keleivių teisių taikomas keleiviams, keliaujantiems iš valstybės narės uosto, neatsižvelgiant į vežėjo kilmės vietą, arba iš ES nepriklausančios šalies uosto į valstybės narės uostą, bet tik jeigu vežėjas yra ES vežėjas.

### *Autobusų keleivių teisės*

7. Reglamentas<sup>10</sup> dėl autobusų keleivių teisių taikomas reguliariosioms autobusų paslaugoms ir turizmui skirtoms autobusų paslaugoms. Įlaipinimo vieta turi būti valstybėje narėje, o suplanuotas paslaugos maršruto atstumas – 250 km arba didesnis. Iki 2021 m. kovo mėn. valstybės narės gali nukrypti nuo beveik visų šio reglamento nuostatų, nes dauguma paslaugų šalies viduje neturi būti įtraukti į reglamento taikymo sritį.

8. Visais keturiais reglamentais reikalaujama, kad valstybės narės įsteigtų nacionalines vykdymo užtikrinimo įstaigas, kurios užtikrintų tinkamą reglamentų nuostatų taikymą. Keleiviai skundus dėl reglamentų pažeidimo gali teikti vežėjui arba tiesiogiai nacionalinėms

---

<sup>7</sup> 2007 m. spalio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 1371/2007 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų (OL L 315, 2007 12 3, p. 14).

<sup>8</sup> COM(2017) 548 final, 2017 09 17, „ Pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų (nauja redakcija)“.

<sup>9</sup> 2010 m. lapkričio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 1177/2010 dėl jūrų ir vidaus vandenų keliais vykstančių keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL L 334, 2010 12 17, p. 1).

<sup>10</sup> 2011 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 181/2011 dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL L 55, 2011 2 28, p. 1).

vykdymo užtikrinimo įstaigoms. Komisija nesiima tiesioginio vaidmens užtikrinant keleivių teises.

### **AUDITO APIMTIS IR METODAS**

9. Nors keleivių teisėms skiriama minimalių ES finansinių išteklių, mes nusprendėme atlikti auditą, kadangi tai yra viena iš pavyzdinių politikos sričių, kurios įgyvendinimą Europos Sąjunga (ES) tiesiogiai patiki savo piliečiams. Komisija mano, kad keleivių teisių teisės aktai yra vienas geriausių jos sėkmės suteikiant įgaliojimus vartotojams įrodymų. Kadangi nuo pirmojo reglamento dėl oro transporto keleivių teisių įsigaliojimo praėjo beveik 15 metų, nusprendėme išanalizuoti esamą keleivių teisių sistemos įgyvendinimo padėtį.

10. Vykdydami šį auditą vertinome, kaip veiksmingai Europos Sąjungoje saugomos keleivių teisės. Todėl analizavome, ar:

- reglamentų aprėptimi ir taikymo sritimi veiksmingai užtikrinama keleivių teisių apsauga ir ar buvo galima tomis teisėmis faktiškai naudotis;
- keleivių teisės veiksmingai užtikrintos.

11. Rengėme pokalbius su atitinkamo Komisijos Mobilumo ir transporto generalinio direktorato skyriaus atstovais, taip pat su įvairių Europos asociacijų ir keleivių organizacijų atstovais.

12. Siekdami įvertinti, kiek ES keleiviai yra informuoti apie savo teises ir jas žino, atlikome dvi keleivių apklausas, taip pat surinkome informacijos apie jų, keleivių, patirtį:

**statistinė apklausa;** joje dalyvavo 10 350 atsitiktine tvarka atrinktų piliečių iš 10 valstybių narių, aplankytų vykstant auditui (žr. **12 dalį**). Ši apklausa vykdyta nuo 2017 m.

lapkričio mėn. iki 2018 m. sausio mėn., apklausa vykdyta internetine priemone, naudojant statistiškai reprezentatyviąją imtį;

**atvira apklausa,** mūsų svetainėje laisvai pasiekiamą apklausa, – buvo pateikti tie patys klausimai, tačiau taip pat pateikta papildoma galimybė pasidalyti kelionių patirtimi. Ši priemonė veikė nuo 2017 m. gruodžio mėn. iki 2018 m. sausio mėn., 1 581 asmuo pasinaudojo galimybe pareikšti savo nuomonę apie keleivių teises.

13. Šioje ataskaitoje daugiausia remiamės statistinės apklausos rezultatais, nes ši apklausa yra reprezentatyvi ES gyventojų apklausa. Atliekant atvirą apklausą gauta tikrų pavyzdžių, susijusių su kelionių sutrikdymu. Kadangi apklausa buvo anoniminė, respondentams suteikėme išgalvotus vardus. Be to, remdamiesi keleivių ir savo pačių patirtimi, pateikiame 10 patarimų keleiviams ir tikimės, kad jų kelionės pagerės (žr. **1 priedą**).

14. Lankėmės 10 valstybių narių: Čekijoje, Vokietijoje, Airijoje, Graikijoje, Ispanijoje, Prancūzijoje, Italijoje, Nyderlanduose, Lenkijoje ir Suomijoje<sup>11</sup>. Rengėme pokalbius su nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų atstovais ir pagrindiniais vežėjais, susijusiais su kiekvienos rūšies transportu. Kalbant apie aprėptas transporto rūšis, oro transportas buvo įtrauktas visose 10 aplankytų valstybių narių. Geležinkelių transportas buvo įtrauktas Prancūzijoje, Vokietijoje, Ispanijoje, Italijoje, Nyderlanduose ir Lenkijoje. Autobusų transportas buvo įtrauktas Čekijoje, Vokietijoje, Ispanijoje, Italijoje ir Lenkijoje. Vandens transportas buvo įtrauktas Graikijoje, Airijoje, Italijoje ir Suomijoje. Iš viso kalbėjome su 21 nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos ir 27 vežėjų atstovais.

## **PASTABOS**

***ES yra įsipareigojusi užtikrinti keleivių teises, bet reikalavimų įgyvendinimui tebekyla daug iššūkių***

### **Keleiviams palankios praktikos pavyzdžių esama ir ne ES sistemoje**

15. Siekdami aiškiau parodyti ES pastangų užtikrinti keleivių apsaugą padėtį, palyginome ES keleivių teisių sistemą ir Kanadoje, Naujojoje Zelandijoje, JAV bei Brazilijoje taikomas sistemas. Nustatėme, kad beveik visais atvejais ES taisyklės yra griežtesnės ir konkretesnės, nes jomis įvairiu laipsniu aprėpiamos visos dešimt pagrindinių keleivių teisių (žr. **1 lentelę**).

16. Taip pat nustatėme, kad, kitaip nei ES, su keturių rūšių transportu susijusios keleivių teisės ne visais atvejais apibrėžtos teisės aktuose. Šalyse, su kuriomis lyginta, keleivių

---

<sup>11</sup> Tas šalis pasirinkome be kita ko atsižvelgdami į šiuos dalykus: pakankamą geografinę aprėptį, tai, kad būtų ir salų, ir žemyne esančių šalių, taip pat, kad būtų vienodai atstovaujama nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms, susijusioms su konkrečiomis transporto rūšimis ir su kelių rūšių transporto priemonėmis.

apsauga dažnai grindžiama vežėjų savanoriškais tarpusavio susitarimais. Keliose konkrečiose skirtyse, pavyzdžiui, tai pasakytina apie riboto judumo asmenų vežimo, asmenų, kuriems neleista skristi, ir bagažo apsaugos taisykles, kitų šalių taisyklėse nustatyta daugiau keleivių teisių nei ES (žr. **1 langelį**).

**1 langelis. Atveju, kai ES nepriklausančiose šalyse teisės nustatytos palankiau, pavyzdžiai**

**Kanada.** Kalbant apie riboto judumo keleivių teises, šalies viduje skrydžius vykdančios vežėjai negali reikalauti pirkti daugiau nei vieną bilietą, kai sunkią negalią turintis asmuo skrenda su lydinčiuoju asmeniu arba sau prašo daugiau nei vienos vietos. Europoje visą ES aprėpiančios taisyklės nėra ir priklauso nuo nacionalinių teisės aktų, ar lydintieji asmenys turi įsigyti bilietus.

**Naujoji Zelandija.** Šalies viduje skraidinančių orlaivių keleiviai turi teisę gauti kompensaciją, kuri iki dešimt kartų didesnė nei bilieto kaina. ES kompensacijos yra fiksuoto dydžio – 250, 400 arba 600 eurų, atsižvelgiant į skrendamą atstumą.

**JAV.** Kompensacija už vėlavimą, kurio priežastis – atsisakymas vežti, yra didesnė nei ES ir siekia iki 1 158 eurų (1 350 JAV dolerių), atsižvelgiant į paskirties vietą ir bendrą sugaištą laiką. Dar vienas naudingas dalykas yra pasirūpinimas, kai atidėtos kelionės laukiama orlaivyje, – tai aplinkybės, kai keleiviams neleidžiama išlipti iš lėktuvo. Vežėjai turi pasiūlyti užkandžių ir geriamojo vandens ne vėliau kaip po 2 valandų nuo to laiko, kai orlaivis pajudėjo nuo vartų arba atvyko iki vartų.

*Šaltinis* – Audito Rūmų lyginamoji analizė.

**ES keleivių teisės kartais būna neaiškios**

Teisė į informaciją turi būti geriau paaiškinta

17. Keleiviai turi teisę į informaciją prieš kelionę, kelionės metu ir, tam tikrais atvejais, kelionei pasibaigus. Sutrikus kelionei (ją atšaukus arba kai labai vėluojama kelionę pradėti) keleiviai turėtų būti informuojami apie sutrikimo pobūdį ir tikėtiną poveikį jų kelionės planui. Autobusų ir vandens transporto reglamentuose nustatytas vežėjams taikomas 30 minučių terminas, per kurį jie turi pateikti informaciją laukiantiems keleiviams, tačiau oro ir geležinkelių vežėjams toks terminas nenustatytas (žr. **2 langelį**).

### **2 langelis. Keleivių patirtis – nepakanka informacijos**

**Jose.** Mano kelionė traukiniu iš Vokietijos į Belgiją vėlavo beveik dvi valandas. Nebuvo pateikta jokios informacijos apie vėlavimo trukmę ar priežastis. Platformos ekranuose buvo rodomas vis vėlesnis kelionės pradžios laikas, bet nebuvo jokio paaiškinimo, taip pat nesimatė jokio asmens, kuris galėtų pateikti daugiau informacijos. Bijojome, kad, jeigu pasitrauksime iš platformos, traukinys atvyks ir mes nespėsime į jį. Vėliau vežėjui pateiktas skundas nebuvo patenkintas.

*Šaltinis* – Europos Audito Rūmų atviroji apklausa.

### Teisė į pagalbą neapibrėžta tinkamai

18. Teisė į pagalbą<sup>12</sup> reiškia, kad keleiviai turi teisę į minimalaus lygio pasirūpinimą, kai kelionė sutrinka. Konkreti pagalbos forma priklauso nuo to, ką vežėjai yra pasirengę pasiūlyti. Be to, ES keleivių teisių reglamentuose nenumatyta jokių konkrečių baudų tuo atveju, kai vežėjai nevykdo pareigos pasiūlyti pagalbą. Vėlavimo pradėti kelionę trukmė, dėl kurios keleiviams suteikiama teisė į pagalbą, skiriasi ir priklauso nuo transporto rūšies: 2–4 valandos, keliaujant oro transportu; 60 minučių, keliaujant geležinkeliais; ir 90 minučių, keliaujant vandens transportu arba autobusu. Geležinkelių ir oro transporto reglamentuose tiksliai nenumatyta apgyvendinimo naktų skaičius arba viršutinė apgyvendinimo išlaidų riba. Vandens transporto ir autobusų reglamentuose viršutinės ribos nustatytos, tačiau juose nenumatyta kokia nors pagalba, teiktina ypatingomis aplinkybėmis (žr. **3 langelį**).

### **3 langelis. Keleivių patirtis – pagalba priklauso nuo to, ar keleiviai imasi iniciatyvos**

**Olavi.** 2016 m. mano kelionės keltu iš Helsinkio į Travemiundę pradžia buvo atidėta tris valandas. Dėl to negalėjome geležinkeliais toliau keliauti į Hamburgą, kaip buvo suplanuota, pavyko nuvykti tik į Liubeką, ir ten prireikė apsistoti nakčiai. Nakvynę internetu užsisakėme savo lėšomis. Pasiteiravę, kelte sužinojome, kad laivybos bendrovė atlygins visas patirtas papildomas išlaidas. O kalbant apie pagalbą, mums patiektas tik gėrimas bare, kartu paminint, kad tai daroma iš mandagumo.

*Šaltinis* – Europos Audito Rūmų atviroji apklausa.

---

<sup>12</sup> Reglamentuose pakaitomis vartojamos sąvokos „pasirūpinimas“ ir „pagalba“.

19. Sąvokos „užkandžiai“, „maistas“ ir „gaivieji gėrimai“ reglamentuose plačiai vartojamos, bet nepateiktos jų apibrėžtys, taigi keleiviai nežino, ko tikėtis iš vežėjų. Kartais net kai vežėjai iš tikrųjų teikia pagalbą, pagalba gali būti neadekvati, pagalbos kokybė – nepakankama, kad būtų patenkinti keleivių, kurių kelionė sutrikdyta, poreikiai. Gali būti skiriamas tik 3 eurų čekis gaiviesiems gėrimams oro uoste arba buteliukas vandens traukinyje, kai vėluojama kelias valandas.

#### Riboto judumo asmenys nežino, kokių paslaugų gali tikėtis

20. Riboto judumo asmenys – tai keleiviai, turintys specialiųjų poreikių. Kad galėtų keliauti be nereikalingų apribojimų, jiems reikia turėti pakankamai informacijos apie kelionės sąlygas bei praktinius dalykus ir transporto priemonėje, ir išvykimo vietose. Reglamentuose vartojami neapibrėžti terminai, susiję su riboto judumo asmenims teiktinos informacijos teikimo laiku ir forma, pavyzdžiui, nurodyta, kad informacija turi būti teikiama „tinkamais ir prieinamais būdais<sup>13</sup>“ arba „naudojant kitas tinkamas priemones<sup>14</sup>“. Dėl tokių problemų riboto judumo asmenų teisės dažnai nėra užtikrinamos (žr. **4 langelį**).

#### **4 langelis. Keleivių patirtis – pamiršta prie vartų**

**Ana.** Esu silpnaregė, ir nors iš anksto užsisakiau riboto judumo asmeniui teikiamą pagalbą, praktiškai nesulaukiau jokios pagalbos. Informacija apie pradedamą įlaipinimą buvo pateikta tik ekranuose, ir pagalbos laukimo vietoje manimi niekas nepasirūpino. Atrodo, kad apie mane tiesiog pamiršo. Kitas keleivis man padėjo ateiti iki įlaipinimo vartų. Lėktuve stiuardėsė nežinojo, kad esu silpnaregė, ir nors turėjau baltąją lazdelę, iš jų nesulaukiau jokios pagalbos. Ir vėl kitas keleivis man padėjo rasti vietą mano bagažui, mano sėdynę ir užsegė diržą.

*Šaltinis* – Europos Audito Rūmų atviroji apklausa.

#### Keleivių teisių reglamentai gali būti labai įvairiai aiškinami

21. Visi suinteresuotieji subjektai, su kuriais konsultuotasi, laikėsi nuomonės, kad reglamentai yra nepakankamai aiškūs, dėl to vežėjai gali juos aiškinti siaurai ir gali būti

<sup>13</sup> Reglamento (ES) Nr. 181/2011 11 straipsnio 5 dalis.

<sup>14</sup> Reglamento (EB) Nr. 261/2004 14 straipsnio 3 dalis.

neaišku, kaip tai, kas nutinka, turėtų traktuoti nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos. Įsigaliojus oro transporto reglamentui, Teisingumo Teisme buvo nagrinėta beveik 180 bylų, siekiant išsiaiškinti vėlavimo pradėti kelionę, ypatingų aplinkybių, techninių gedimų, atvykimo laiko ir panašias sąvokas. Be to, ir vežėjai, ir nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos pateikė pavyzdžių, kai nacionaliniai teismai priėmė sprendimus dėl tų pačių dalykų, tačiau rezultatai buvo prieštaringi.

22. Siekdama Teisingumo Teismo sprendimus paaiškinti visiems suinteresuotiesiems subjektams, Komisija paskelbė keletą aiškinamųjų pastabų ir aiškinamųjų gairių<sup>15</sup>. Komisija taip pat skelbė aktualiausių Teisingumo Teismo sprendimų santraukas, naujausia santrauka buvo paskelbta 2015 m. liepos mėn.<sup>16</sup>. Tačiau nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos ir vežėjai pabrėžė, kad vienodas reglamentų įgyvendinimas dar nėra užtikrintas, nes pagalbos, nukreipimo kitu maršrutu panašiomis sąlygomis ir kompensavimo sąlygų sąvokos tebetaikomos nevienodai.

### **ES keleivių teisės priklauso nuo vežėjų ir yra ribojamos nukrypti leidžiančiomis nuostatomis**

#### Teisė reikalauti, kad būtų vykdoma vežimo sutartis, – keleiviai yra priklausomi nuo vežėjų veiksmų

23. Kai labai vėluojama pradėti kelionę, kelionė atšaukiama arba atsisakoma vežti, keleiviams turi būti pasiūloma rinktis, ko jie pageidauja, – kad jiems būtų atlyginta bilieto kaina arba kad panašiomis sąlygomis būtų suteiktas alternatyvus transportas. Keliaujant oro transportu, nukreipimas kitu maršrutu galimas tik tuo atveju, jeigu atšaukiamas skrydis arba atsisakoma vežti; ši galimybė nesuteikiama tada, kai labai vėluojama pradėti kelionę. Vertinant kitų rūšių transportą, teisė į nukreipimą kitu maršrutu galima, jeigu tikėtinas atvykimo arba išvykimo laikas atidedamas bent 60 (geležinkeliai), 90 (vandens transportas) ir 120 (autobusai)

---

<sup>15</sup> [https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air\\_en](https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air_en).

<sup>16</sup> [https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/european\\_case\\_law\\_en](https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/european_case_law_en).

minučių. Tačiau pagal dabartinius ES reglamentus nenumatyta jokių konkrečių baudų, jeigu vežėjai nesuteikia nukreipimo kitu maršrutu per pagrįstą laikotarpį galimybės (žr. **5 langelį**).

**5 langelis. Keleivių patirtis – veltui laukta daug valandų**

**Istvan.** Mano skrydis į Miuncheną buvo atšauktas dėl snigio. Pranešimas atėjo likus 4 valandoms iki išvykimo. Registracijos vietoje man nurodė laukti informacijos tiesiogiai iš oro vežėjo, nes oro uosto darbuotojams buvo neleista susisiekti su oro vežėju, o oro vežėjo atstovo nebuvo. Valandą bandžiau pats skambinti oro vežėjui, bet niekas neatsiliepė. Oro uoste pralaukęs daugiau kaip 4 valandas nusprendžiau grįžti namo, nes jau buvo vėlus vakaras. Pasiūlymą skristi kitą dieną per pietus gavau tik po vidurnakčio, nuo paskelbimo apie atšaukimą buvo praėjusios beveik 10 valandų.

*Šaltinis – Europos Audito Rūmų atviroji apklausa.*

24. Nukreipimo kitu maršrutu galimybė turėtų būti teikiama panašiomis sąlygomis. Tačiau dabartiniuose ES reglamentuose nėra gairių, kas būtų panašios sąlygos. Pavyzdžiui, nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos nurodė kelis atvejus, kai geležinkelių arba oro vežėjai pasiūlė labai ilgas keliones autobusu, pavyzdžiui, tarp Paryžiaus ir Madrido (1 250 km) arba tarp Milano ir Katanijos (1 400 km, įskaitant keltą).

25. Nustatėme keletą atvejų, kai keleiviai galėjo būti iškart nukreipti kitu maršrutu, jeigu jiems būtų buvę leista keliauti kita klase arba su kita bendrove, naudojančia tokios pat rūšies transportą. Tačiau dėl finansinių priežasčių vežėjai tokio sprendimo vengia. Dėl to keleiviams gali tekti ilgai laukti, nes būtina jiems suteikti galimybę išvykti pirminio vežėjo naudojama transporto priemone ir vykti ta pačia klase (žr. **6 langelį**), o tokia galimybė gali būti tik po kelių dienų.

**6 langelis. Keleivių patirtis – sunkios derybos dėl nukreipimo kitu maršrutu**

**Martina.** Mano skrydis buvo atšauktas, o paskirties vietai pasiekti nepasiūlyta jokių pagrįstų alternatyvų. Kitas to paties oro vežėjo skrydis buvo po 4 dienų, ir vietos jame greitai buvo užpildytos keleiviais, turėjusiais skirsti tuo pat reisu, kaip ir aš. Liko vienintelė galimybė – keliauti po 7 dienų. Su mano prašymu suteikti man galimybę skirsti su kitu oro vežėju buvo nesutikta. Po daug vienas po kito

teikiamų skundų oro vežėjas pasiūlė skrydį iš kito oro uosto, bet nuvykimo iki to oro uosto (kitoje šalyje) išlaidos nebuvo padengtos.

*Šaltinis* – Europos Audito Rūmų atviroji apklausa.

Dėl reglamentuose esamų nukrypti leidžiančių nuostatų daug keleivių yra neapsaugoti

26. Kaip nustatyta geležinkelių reglamente, valstybės narės nuostatas, leidžiančias nukrypti nuo daugumos keleivių teisių taikymo, gali taikyti iki 2024 m. Nukrypti leidžiančios nuostatos yra daugiausia susijusios su regioninėmis ir vietos masto kelionėmis. 2017 m. visą reglamentą taikė tik penkios valstybės narės<sup>17</sup>. Tai reiškia, kad 90 % besinaudojančiųjų traukiniais Europoje negali naudotis beveik visomis savo ES keleivių teisėmis<sup>18</sup>. Tarptautinės paslaugos, kai didelė dalis kelionės yra ne ES, net jeigu tas paslaugas teikia ES vežėjas, dabar neįtrauktos į reglamentą.

27. Dauguma autobusų reglamento nuostatų taikoma reguliariosioms paslaugoms, kai tvarkaraštyje numatytas atstumas, kuriuo vežama, yra 250 km arba daugiau. Kaip matuoti tuos 250 km, aiškinama skirtingai. Kelios nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos ir vežėjai, matuodami atstumą, pagrindu laiko visą maršruto ilgį, taigi keleiviams, tuo maršrutu vykstantiems iš vieno taško į kitą, nuostatos taikomos, net jeigu jų kelionė ir trumpesnė kaip 250 km. Kiti vežėjai, su kuriais konsultuotasi, laikosi nuomonės, kad nuostatos pradedamos taikyti tik tada, kai visas bilieto turėtojo nukeliautas atstumas yra bent 250 km.

---

<sup>17</sup> Belgija, Danija, Italija, Nyderlandai ir Slovėnija.  
[https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/rail\\_en](https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/rail_en).

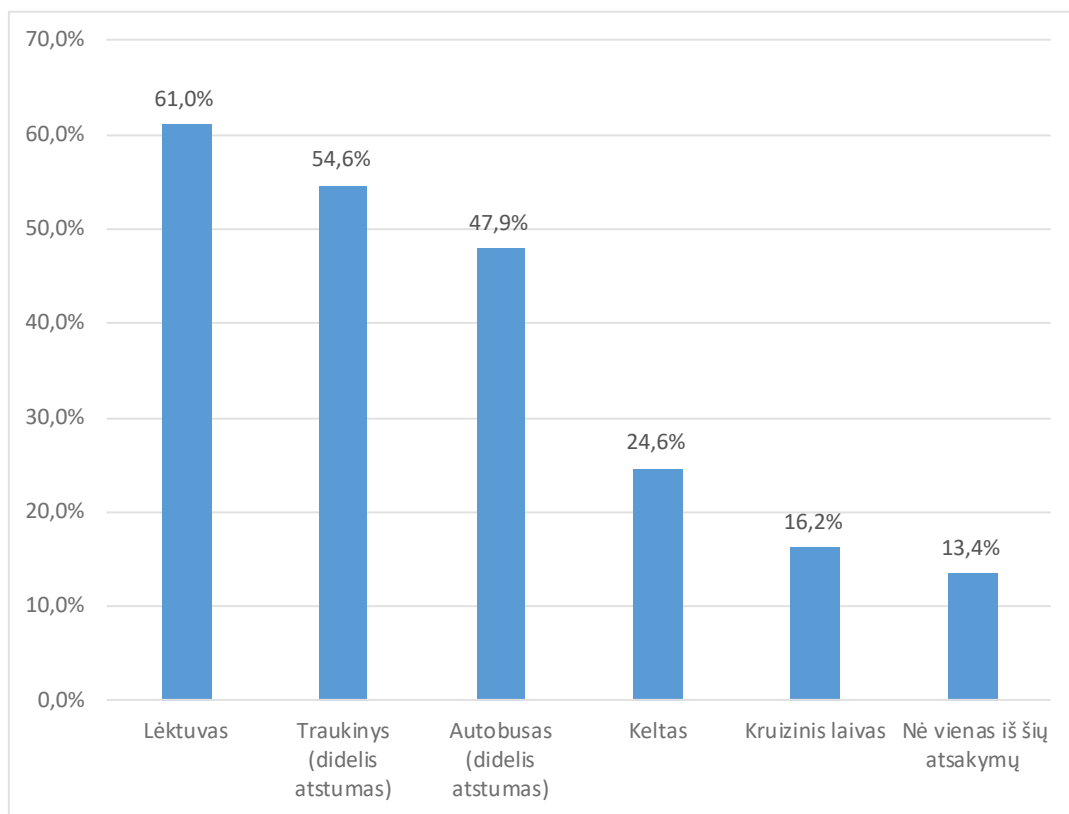
<sup>18</sup> Remiantis rinkos analize, regioniniams ir priemiestiniams geležinkeliams Europoje tenka 90 % visų geležinkelių keleivių ir 50 % visų keleivio kilometrų. Regioniniais ir priemiestiniais traukiniais nuvežama tiek keleivių, kiek Europoje jų nuvežama visais metro ir 10 kartų daugiau keleivių nei oro transportu. Daugiau informacijos pateikta [http://www.uitp.org/regional-and-suburban-railways-market-analysis-update](http://www UITP.org/regional-and-suburban-railways-market-analysis-update).

## Keleiviai nelabai gerai žino savo teises

### Informuotumo lygis nepakito, bet jau daugiau asmenų girdėjo apie keleivių teises

28. Savo statistinėje apklausoje respondentų klausėme, ar per pastaruosius 2 metus jiems teko keliauti oro transportu, naudotis tolimojo susisiekimo traukinių paslaugomis, plaukti keltu arba kruiziniu laivu ar keliauti tolimojo susisiekimo autobusais. Iš atsakymų matyti, kad dauguma europiečių (86 %) keliauja gana dažnai, ir tik 13 % respondentų pastaruosius 2 metus į tolimas keliones nevyko. Bendra įvairių naudojamų transporto rūšių dalis pateikta **1 diagramoje**. Dažniausiai (34 %) nurodytas kelionių skaičius yra 2–5 kartai per metus; 84 % respondentų keliauja dažniau nei kartą per metus (išsamus klausimynas pateiktas **II priede**).

### **1 diagrama.** Transporto, kuriuo respondentai keliavo pastaruosius 2 metus, rūšims tenkanti dalis



*Šaltinis* – Europos Audito Rūmų statistinė keleivių apklausa.

29. Daug keleivių teisių aspektų nulemia tai, kad reikia pačiam aktyviai veikti, pavyzdžiui, prašyti pagalbos arba kompensacijos. Taigi, keleiviai privalo būti informuoti apie savo teises.

Siekėme įvertinti, kaip europiečiai informuoti apie savo teises, taigi savo statistine apklausa vertinome tris dalykus:

- a) tai, kaip respondentai patys vertina savo informuotumą;
- b) tai, kas aprėpiama sąvoka „keleivių teisės“;
- c) tai, kas žinoma apie keleivių teises.

30. Mums atliekant statistinę apklausą, 39 % respondentų manė esantys gana gerai informuoti apie keleivių teises arba išsamiai žinantys savo keleivių teises. Visiškai informuoti apie savo teises jaučiasi 3,6 % respondentų, 13,5 % respondentų nurodė, kad visiškai neinformuoti apie tai (žr. **2 lentelę** ir **7 langelį**). Panašūs rezultatai buvo pateikti 2014 m. „Eurobarometro“ apklausos ataskaitoje<sup>19</sup> – joje nurodyta, kad 39 % respondentų manė esantys informuoti apie ES keleivių teises.

**2 lentelė. Respondentų pateiktas vertinimas, kaip jie patys vertina savo informuotumą ES keleivių teisių klausimais, skalėje nuo 1 iki 4**

	1 = Nežinau nieko apie savo, keleivio, teises	2	3	4 = Žinau viską apie savo, keleivio, teises
Ne	1 396	4 954	3 626	374
%	13,5	47,9	35,0	3,6
	61,4		38,6	

Šaltinis – Europos Audito Rūmų statistinė keleivių apklausa.

**7 langelis. Keleivių patirtis – tiesiog nežinojau!**

**Jürgen.** Likus dienai iki išvykimo mano skrydis buvo atšauktas nepateikus jokio paaiškinimo. Man automatiškai (be mano sutikimo) buvo išduotas kitas bilietas. Pakeitus skrydį, į paskirties vietą atskridau 3,5 valandos vėliau. Pateikiau skundą oro vežėjui, bet man buvo atsakyta, kad neturiu teisės į kompensaciją. Iš tikrųjų, nežinojau savo teisių, taigi neprašiau 250 eurų, tiesiog prašiau bet

<sup>19</sup> Specialioji „Eurobarometro“ apklausa Nr. 420 „Keleivių teisės“, 2014 m. gruodžio mėn.

kokios rūšies bendrosios kompensacijos. Tai privertė mane tinkamai pasidomėti, ir sužinojau, kad iš tikrųjų turėjau teisę į kompensaciją ir kad turėjau būti informuotas apie savo teises. Dar kartą parašiau vežėjui, pacitavau reglamentą ir nurodžiau teismų praktiką, taigi galiausiai gavau 250 eurų kompensaciją.

*Šaltinis* – Europos Audito Rūmų atviroji apklausa.

### Informuotumas nereiškia žinojimo

31. Statistinėje apklausoje buvo keletas klausimų, kuriais siekta patikrinti keleivių žinias. Respondentams buvo pateikta teorinė situacija – dėl oro vežėjo darbuotojų problemų skrydis atidėtas 5 valandas. Jiems buvo pateikta 15 galimybių, iš jų penkios buvo paimtos iš oro transporto keleivių teisių reglamento, kitos dešimt buvo išgalvotos. Respondentai pasirinko vidutiniškai dvi iš penkių teisingų galimybių.

32. Iš trijų dažniausiai pasirinktų galimybių, pirmoji įtraukta į keleivių teisių reglamentą (78 % respondentų) (žr. **3 lentelę**). 2 ir 3 dažniausiai pasirinkta galimybė buvo: „Kitų pagrįstų išlaidų atlyginimas“ ir „Skrydis kitomis oro linijomis į tą pačią atvykimo vietą“. Nors nė viena iš šių dviejų galimybių aiškiai nenustatyta reglamente, tai dažniausi prašymai, kuriuos keleiviai teikia vežėjams.

**3 lentelė. Galimybių, kurias respondentai pasirinko atsakydami į klausimą, kokias, jų nuomone, teises jie turi, jeigu jų skrydis atidedamas penkias ar daugiau valandų dėl oro vežėjo darbuotojų problemų, dalis. Kiekvienas respondentas galėjo pasirinkti penkias galimybes, teisingi atsakymai pažymėti žaliai<sup>20</sup>**

	Atsakymų dalis %
Nemokamas maistas, gėrimai ir viešbutis, jei skrydis atidedamas iki kitos dienos	77,8
Kitų pagrįstų išlaidų atlyginimas	54,2
Skrydis kitomis oro linijomis į tą pačią atvykimo vietą	49,5
Bent 250 eurų dydžio pinigine kompensacija, jeigu dėl to bent tris valandas vėluojama atvykti į galutinę jūsų kelionės tikslo vietą	49,2
Nemokamas transportas sugrįžti į Jūsų apgyvendinimo vietą bet kuriuo paros metu	45,2
Visos sumos už bilietą sugrąžinimas	39,3
Transportas į jūsų atvykimo vietą įvairiomis transporto rūšimis (traukiniu, autobusu ir pan.)	29,5
Nuskraidinimas į arčiausiai esantį jūsų kelionės tikslo oro uostą	26,7
Nuolaida bemuitės prekybos parduotuvėse perkant maistą	26,2
Galimybė naudotis oro uosto laukiamąja sale	25,4
Kelionė aukštesne klase	21,4
Teisė bet kokią kitą išvykimo datą per ateinančius du mėnesius	18,7
Galimybė nemokamai paskambinti telefonu	17,3
Grįžtamasis skrydis į pirmą išvykimo vietą	15,7
Psichologinė parama	3,9

Šaltinis – Europos Audito Rūmų statistinė keleivių apklausa.

### Keleiviams sunku pasiekti, kad būtų paisoma jų teisių

Keleivių teisių srityje vyraujanti teisė yra teisė į kompensaciją dėl vėlavimo pradėti kelionę ir dėl kelionės atšaukimo

33. Labai vėluojant pradėti kelionę, kelionę atšaukus arba atsisakius vežti, keleiviai turi teisę į finansinę kompensaciją. Visuose reglamentuose numatyta kompensacija, mokėtina tam tikromis aplinkybėmis; tačiau tos aplinkybės labai skiriasi. Kiekvienos iš keturių transporto rūšių atžvilgiu nustatytas skirtingas terminas, kuriam esant galima naudotis teise į kompensaciją: kelionę pradėti vėluojama 3–4 val., kai vykstama oro transportu (priklauso nuo atstumo), 1 val., kai vykstama geležinkeliais, 90 min., kai vykstama vandens transportu, ir 120 min., kai vykstama autobusu.

<sup>20</sup> Reglamento (EB) Nr. 261/2004 7, 8 ir 9 straipsniai.

34. Kompensacijos suma labai skiriasi pagal tai, kurios rūšies transportu kelijama: keliant oro transportu taikoma fiksuota 250–600 eurų suma. Keliant kitų rūšių transportu, kompensacija būna susieta su bilieto kaina (25–50 %). Nuo oro transporto reglamento įsigaliojimo 2004 m. sumos dar nebuvo koreguotos pagal infliaciją. Jeigu kompensacijos suma būtų didinta pagal infliaciją, ji būtų padidėjusi 25 %, t. y. pagal kaupiamąją infliacijos normą (žr. **4 lentelę**).

**4 lentelė. Kompensacijos, mokėtinos dėl to, kad vėluojama užtikrinti oro transporto keleivių teises, dydis**

Nukeliautas atstumas	Kompensacija eurais Reglamente (EB) Nr. 261/2004.	Teorinis ekvivalentas eurais po infliacijos
1 500 km arba mažiau	250	313
Daugiau kaip 1 500 km Europos Sąjungoje ir visi kiti skrydžiai nuo 1 500 iki 3 500 km	400	500
Daugiau kaip 3 500 km	600	751

*Šaltinis* – ES oro transporto keleivių reglamentai ir Europos Audito Rūmų skaičiavimai.

35. Teisė gauti kompensaciją už vėlavimą pradėti kelionę ir kelionės atšaukimą administraciniu požiūriu yra daugiausiai pastangų reikalaujanti viena iš 10 pagrindinių keleivių teisių. Dėl šios teisės pateikiama beveik 90 % vežėjams ir nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms teikiamų reikalavimų. Daugiausia ginčų tarp vežėjų ir keleivių keliantis klausimas yra susijęs su vėlavimo pradėti kelionę arba kelionės atšaukimo priežastimis. Jeigu laikoma, kad priežastis yra ypatingo pobūdžio, nereikalaujama, kad vežėjai mokėtų (išskyrus geležinkelius, – keliant geležinkeliu, vežėjai turi mokėti kompensaciją, kad ir kokia būtų kelionės sutrikdymo priežastis). Kadangi informacija apie kelionės sutrikdymo priežastis viešai neskelbiama, visiems keleiviams tenka reikalauti tokios informacijos individualiai. Su oro transportu susijusių nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų, su kuriomis kalbėtasi, vertinimu, keleivių pateikti reikalavimai, į kuriuos negauta tenkinančio oro vežėjų atsakymo, nurodant, kad būta ypatingų aplinkybių, nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų buvo perklasifikuota į reikalavimus, nesusijusius su ypatingomis aplinkybėmis. Tai reiškia, kad vežėjai gali mokėti kompensaciją vienam keleiviui, bet kitam to paties skrydžio keleiviui kompensacija gali būti nemokama (žr. **8 langelį**).

### 8 langelis. Keleivių patirtis – nevienodas požiūris

**Karol.** Visi skrydžiai iš Gdansko buvo atidėti dėl prasto oro. Kai skrydžiai vėl pradėti vykdyti, mano maršrutui paskirtas orlaivis galiausiai buvo panaudotas kitam skrydžiui. Pateikiau skundą, kaip ir kiti tuo pačiu orlaiviu turėję skristi keleiviai. Vieni mūsų negavo jokios kompensacijos, kitiems kompensacija buvo sumokėta, nors atidėjimo sąlygos buvo tos pačios.

*Šaltinis* – Europos Audito Rūmų atviroji apklausa.

36. Visų vežėjų, su kuriais kalbėjomės, paprašėme atskleisti informaciją apie gautų skundų skaičių ir jų finansinį poveikį. Mūsų gauta informacija buvo ribota, iš jos negalėjome padaryti išvadų dėl tokių prievolių finansinės naštos. Su šia informacija nebuvo galima susipažinti, kadangi tik labai nedaug vežėjų noriai dalijasi šiais duomenimis su Komisija.

37. Komisija savo pasiūlyme dėl oro eismo reglamentų atnaujinimo (žr. **4 dalį**) siekia sumažinti vežėjams dėl keleivių teisių susidarančių pagalbos ir kompensacijų sąnaudas. Tuo tikslu Komisija pasiūlė laukimo trukmę, dėl kurios tenka mokėti kompensacijas, padidinti nuo trijų iki penkių valandų. Papildomai buvo pasiūlyta nustatyti, kad viršutinė leidžiamo laikotarpio, per kurį būtų pasirūpinama apgyvendinimu, trukmės riba būtų dvi naktys, o didžiausia kaina – 80 eurų už naktį. Tačiau šis pasiūlymas buvo pagrįstas tik labai ribotais duomenimis, kuriuos Komisijai pranešė oro linijos.

### Esant jungiamosioms kelionėms, sunku užtikrinti, kad būtų paisoma keleivių teisių

38. Konkrečios problemos, susijusios su jungiamosiomis kelionėmis (pvz., kelionėmis, kurias sudaro keli maršruto ruožai pagal vieną vežimo sutartį), būtų per mažai aiškumo dėl kompensacijų ir tai, kaip nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos organizuoja priežiūrą. Tokiomis aplinkybėmis, net kai vėluojama pradėti vieno ruožo kelionę ir vien to nepakanka, kad būtų mokama kompensacija, bendras vėlavimo laikas vis tiek gali viršyti reglamentuose nustatytą ribą. Esant tokioms aplinkybėms, prireikia nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų įsikišimo, nes nė vienas atitinkamas vežėjas nesijaučia atsakingas už pagalbos teikimą ar kompensacijos mokėjimą, jeigu kelionė buvo sutrikdyta ne tiesiogiai dėl jo kaltės (žr. **9 langelį**).

39. Nėra akivaizdu, kuri nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga tokiais atvejais turėtų tvarkyti galimus skundus. Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos, su kuriomis kalbėjomės, pateikė daug pavyzdžių, kai su jungiamosiomis kelionėmis susijusios bylos buvo siuntinėjamos vienos įstaigos kitai. Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos, ieškomos bendro požiūrio į šią problemą, ėmėsi veiksmų, tačiau jų pozicija skiriasi.

#### **9 langelis. Keleivių patirtis – tipinė problema dėl jungiamųjų kelionių**

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

*Šaltinis* – Europos Audito Rūmų atviroji apklausa.

#### Keleiviai pageidauja alternatyvaus transporto

40. Paprašėme respondentų iš 10 pagrindinių keleivių teisių pasirinkti tris jiems svarbiausias teises. Dažniausiai pateiktas atsakymas buvo „Teisė pasinaudoti alternatyvia transporto rūšimi didelių vėlavimų, atšauktos kelionės ar atsisakymo vežti atveju“ (žr. **1 lentelę**), šią teisę pirmiausia nurodė 42 % asmenų. Panašus skaičius asmenų (40 %) nurodė „Teisę gauti kompensaciją didelių vėlavimų, atšauktos kelionės ar atsisakymo vežti atveju“. Beveik tiek pat svarbos teikta teisei į pagalbą. Galima palyginti, kad atviroje apklausoje labiausiai vertinama teisė buvo ta pati, bet ją pasirinko 65 % asmenų (žr. **5 lentelę**).

### 5 lentelė. Kurias teises keleiviai laiko svarbiausiomis?

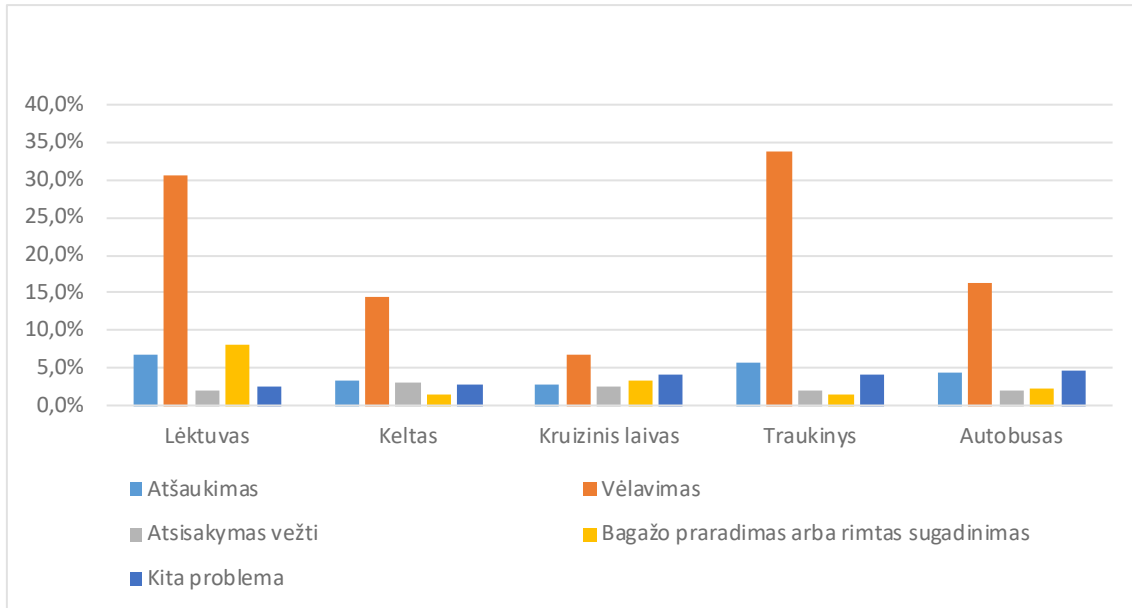
Statistinis tyrimas	% atvejų
Teisė pasinaudoti <b>alternatyvia transporto rūšimi</b> , jeigu labai vėluojama pradėti kelionę, kelionė atšaukiama arba atsisakoma vežti	41,7
Teisė gauti <b>kompensaciją</b> , jeigu labai vėluojama pradėti kelionę, kelionė atšaukiama arba atsisakoma vežti	39,6
Teisė į <b>pasirūpinimą</b> (maistą, pagalbą), jeigu labai vėluojama kelionę pradėti	36,1
Teisė gauti kompensaciją, jeigu sugadinamas jūsų <b>bagažas</b>	35,7
Teisė iš vežėjo <b>susigrąžinti pinigus</b> , jeigu kelionė sutrikdoma	34,7
Teisė į apsaugą nuo <b>diskriminacijos</b> dėl pilietybės, gyvenamosios vietos ar negalios, kai naudojatės viešuoju transportu	31,3
Teisė gauti <b>informaciją</b> , jeigu kelionė sutrikdoma	29,9
Teisė į nemokamą pagalbą <b>riboto judumo keleiviams</b>	28,9
Teisė pateikti <b>skundą</b> vežėjui, jei esate nepatenkintas jo paslauga	9,7
Teisė į tai, kad viešosios institucijos tinkamai įgyvendintų <b>reglamentus</b>	7,2

*Šaltinis* – Europos Audito Rūmų statistinė keleivių apklausa.

### 50 % keleivių kelionės buvo labai sutrikdytos, dažniausiai trikdžių patirta keliaujant geležinkeliais ir oro transportu

41. Atlikdami statistinę apklausą klausėme, ar per pastaruosius dvejus metus respondentams buvo nutikimų, kai jų kelionė buvo atšaukta arba vėluota ją pradėti, buvo atsisakyta juos vežti arba jų bagažas buvo sugadintas. Iš 8 961 respondentų, keliavusių per pastaruosius dvejus metus, 49,5 % patyrė bent vieną iš šių trikdžių. Iš apklausos matyti, kad dažniausias kelionės trikdys buvo vėlavimas pradėti kelionę, – tai patyrė 34 % traukinių keleivių ir 31 % asmenų, keliavusių oro transportu. Kiti trikdžiai buvo kelionės atšaukimas ir bagažo praradimas arba didelė žala bagažui (žr. **2 diagramą**).

**2 diagrama. Kelionės trikdžių rūšys ir kiekvienai transporto rūšiai tenkanti dalis**



*Šaltinis* – Europos Audito Rūmų statistinė keleivių apklausa.

42. Taip pat vertiname, ar respondentai, kurių kelionė anksčiau buvo sutrikdyta, yra geriau informuoti apie savo teises. Nustatėme, kad tai, jog anksčiau kelionė buvo sutrikdyta, nereiškia, kad keleiviai geriau žino savo teises. Kartais dėl kelionės sutrikdymo gali kilti beveik visos įmanomos problemos (žr. **10 langelį**).

**10 langelis. Keleivių patirtis – Kelionė traukiniu, kurią norisi pamiršti**

**Hans.** Vokietijoje keliavau regioniniu traukiniu. Traukinys sustojo mažoje stotyje, nes ant bėgių užvirto medis. Tai nutiko vėl vakarą. Visi keleiviai turėjo išlipti. Kadangi vieta buvo atoki, mobiliojo ryšio signalas buvo silpnas. Nebuvo laukiamojo, autobusų, taksi, telefono, arti nebuvo nė vieno pastato. Traukinio mašinistas mums pranešė, kad atvyks autobusas, bet autobusas neatvyko. Taksi vairuotojai iš artimiausio miesto, iki kurio buvo 10 km, atsisakė atvykti, nes nebuvo tikri, kas galiausiai mokės už paslaugą. Traukinys išvyko atgal į ten, kur prasidėjo kelionė. Mums niekas nepadėjo.

*Šaltinis* – Atviroji Europos Audito Rūmų apklausa.

**Informacija apie kelionės sutrikdymą viešai neskelbiama**

43. Reglamentuose vežėjams nenumatyta prievolė visuomenei skelbti apie su kelionės sutrikdymu susijusius incidentus, išskyrus geležinkelių vežėjus, – šie privalo kasmet paskelbti,

kiek ir kokių kategorijų skundų gauta, išnagrinėta, koks atsakymo į skundą laikas, ir kokių veiksmų imtasi padėčiai pagerinti. Vežėjai nenori atskleisti duomenų apie kelionės sutrikdymą jų maršrutuose (žr. **36 dalį**). Taip pat nėra jokio nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų tvarkomo registro, kuriame būtų registruojami pavieniai atvejai, kai buvo vėluojama pradėti kelionę ar kelionė atšaukta, arba kiekvienam vežėjui ar kiekvienam išvykimui tenkančių atvejų skaičiai.

Su keleivių teisėmis susijusios pagalbos prašo tik 1/3 keleivių, nes keleiviai nežino, kaip elgtis, arba nesitiki tenkinančio rezultato

44. Kai kelionė sutrikdoma, dauguma išmokų neteikiamos automatiškai. Prašymą teikiančių asmenų paprastai būna mažiau nei nukentėjusių keleivių (žr. **11 langelį**). Vežėjų, su kuriais kalbėjomės, paprašėme nurodyti mums, kiek apytikriai asmenų imasi aktyvių priemonių. Geležinkelių ir oro vežėjų skaičiavimu, po patirto kelionės sutrikdymo į vežėją kreipiasi vidutiniškai 1/3 keleivių. Šis skaičius atitinka tai, kas gauta mums atlikus statistinę apklausą, – iš 4 437 respondentų, patyrusių tam tikrą kelionės sutrikdymą, 32 % nurodė susisiekę su vežėju ir siekę gauti kompensaciją arba kokios nors rūšies pagalbą.

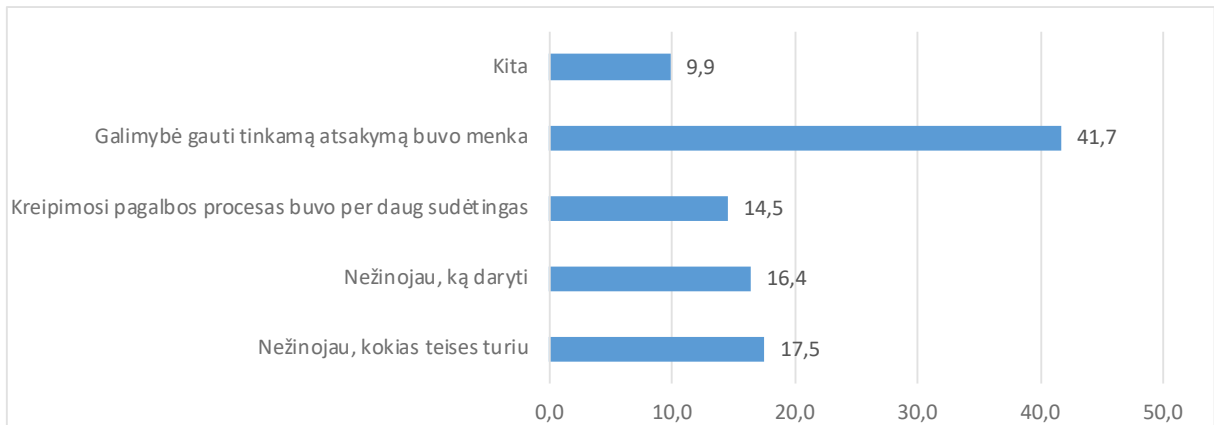
**11 langelis. Keleivių patirtis – visada turi prašyti**

**Monika.** Mūsų lėktuvas vėlavo 5 valandas. Oro uoste niekas mūsų neinformavo apie vėlavimo priežastis ir tikėtiną laukimo laiką. Keleiviai visko prašė patys. Po 3 laukimo valandų iš kitų keleivių sužinojau, kad galiu gauti apie penkių svarų čekį gėrimams arba sumuštiniams nusipirkti. Visos oro uosto parduotuvės jau buvo uždarytos.

*Šaltinis* – Europos Audito Rūmų atviroji apklausa.

45. Atliekant statistinę apklausą, 20 % keleivių, patyrusių kelionės sutrikimų, nurodė, kad tyliai kentėjo ir nesiėmė jokių veiksmų. Paklausus jų, kodėl jie nieko nedarė, dažniausiai nurodyta priežastis buvo tai, kad jie iš vežėjo nesitikėjo tenkinančio atsako. Kaip pateikta **3 diagramoje**, kitos pagrindinės priežastys buvo per menkas informuotumas arba neturėjimas praktinių žinių, kokių veiksmų imtis.

**3 diagrama. Procentinė priežasčių, dėl kurių nesimta jokių veiksmų sutrikus kelionei, dalis**



(n=902)

Šaltinis – Europos Audito Rūmų statistinė keleivių apklausa.

**Vykdymo užtikrinimas skiriasi ir priklauso nuo kiekvienoje valstybėje narėje taikomos praktikos**

**Skiriasi nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų struktūra ir vykdymo užtikrinimo praktika**

Nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų struktūra nevienoda, o jų darbo aprėptis priklauso nuo transporto rūšies

46. Kalbant apie visas keturias transporto rūšis, reikalaujama, kad valstybės narės įsteigtų nacionalines vykdymo užtikrinimo įstaigas, kurios užtikrintų tinkamą reglamentų nuostatų taikymą. Nustatėme, kad nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos įsteigtos visose aplankytose valstybėse narėse. Keliais atvejais jos buvo įsteigtos tik vienos rūšies transporto atžvilgiu, kitais atvejais jų kompetencija aprėpia daugiau nei vienos rūšies transportą.

47. Oro, autobusų ir jūrų transportui skirtos vykdymo užtikrinimo įstaigos yra atsakingos už visus išvykstanuosius skrydžius jų teritorijose ir už visus ES vežėjų vykdomus atvykstanuosius skrydžius iš ne ES šalių (tai vadinama teritoriniu vykdymo užtikrinimu). Geležinkelių transportui skirtos nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos aprėpia vežėjus, įregistruotus pagal jų jurisdikciją (tai vadinama vykdymo užtikrinimu pagal subjektus). Problemų gali kilti, kai vežėjai geležinkeliu išvyksta iš valstybės narės, nesančios jų valstybe nare. Tokiu atveju konkretaus vežėjo priežiūrą vykdanči nacionalinė vykdymo užtikrinimo

įstaiga gali būti neįgalota tirti kitoje valstybėje narėje įvykusį įvykį. Tačiau mes pažymėjome, kad praktikoje nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų atsakomybė keleiviams nėra labai aiški; tai taip pat taikytina autobusų ir vandens sektoriuose. Su nė vienu apklaustu autobusų ir keltų operatoriumi kitos valstybės narės nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga nesusisiekė.

48. Be to, gali būti papildomai atskiriamas tarptautinis ir vidaus eismas, o nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų funkcijos gali būti paskirstytos vietos valdžiai. Tai pasakytina apie keliones autobusu Lenkijoje ir Ispanijoje. Nors tarptautiniam eismui skirta įstaiga nacionaliniu lygmeniu įsteigta, už vidaus eismą yra atsakingos regioninės institucijos, o jų jurisdikcija priklauso nuo vežėjo licencijos gavimo vietos.

#### Ne visos nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos nagrinėja pavienes keleivių pretenzijas

49. Remiantis reglamentais, keleiviams reikia pranešti, kad paskirtajai nacionalinei vykdymo užtikrinimo įstaigai galima teikti skundus dėl reglamentų pažeidimų. Beveik visada keleiviai pirmiausia turi teikti skundą vežėjui, ir tik jeigu šios procedūros rezultatas netenkina, savo skundą galima teikti nacionalinei vykdymo užtikrinimo įstaigai. Nors keleiviai gali manyti, kad pirmiausia skundą reikia teikti nacionalinei vykdymo užtikrinimo įstaigai, dauguma atvejų nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga netvarko pavienių finansinių skundų, ir keleiviams tenka ieškoti kitų sprendimų deramai kompensacijai gauti.

50. 2016 m. kovo mėn. priėmus Teisingumo Teismo sprendimą<sup>21</sup>, kelios su oro transportu susijusios nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos (Vokietijos, Italijos, Suomijos) mano, kad jų vaidmuo yra tik bendrai užtikrinti vykdymą, tačiau kitos įstaigos taip pat nagrinėja pavienius skundus. Dėl to labai sunku praktiškai įgyvendinti oro transporto reglamento nuostatą, kad keleiviai dėl tariamo pažeidimo gali kreiptis į bet kurią nacionalinę vykdymo užtikrinimo įstaigą, kur tai benutiktų<sup>22</sup>. Pirma nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga, į kurią keleivis kreipėsi, gali imtis nagrinėti pavienius atvejus, o antra nacionalinė vykdymo

---

<sup>21</sup> Sujungtos bylos C-145/15 ir C-146/15.

<sup>22</sup> Reglamento (EB) Nr. 261/2004 16 straipsnis.

užtikrinimo įstaiga, kuriai perduodamas skundas, gali nagrinėti tik bendro vykdymo užtikrinimo atvejus.

Iš statistinių duomenų matyti, kad su oro transportu susijusios nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos išnagrinėja daug daugiau skundų nei su geležinkelių, vandens ar autobusų transportu susijusios nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos

51. Apskritai, nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų taikoma praktika labai skiriasi. Pavyzdžiui, skundų nagrinėjimo terminai gali skirtis nuo dviejų mėnesių (Lenkija) iki net ketverių metų (Vokietija), o keliose valstybėse narėse (Suomijoje, Prancūzijoje) oficialus terminas nenumatytas. Su oro transportu susijusių nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų procedūros trukmė svyruoja nuo 42 dienų (Nyderlanduose) iki daugiau nei metų (Vokietijoje).

52. Nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų taikytų sankcijų skaičius ir susijusios piniginės sumos valstybėse narėse labai skiriasi, nes ES teisės aktuose jos nenumatytos. Oro transporto sektoriuje sumos gali skirtis nuo 50 (Lenkijoje) iki 250 000 eurų (Airijoje) vienam keleiviui, tai priklauso nuo pažeidimo sunkumo. Nyderlanduose bendroji bauda už incidentą siekė net 1 milijoną eurų. Tačiau iš 10 aplankytų valstybių narių tik Danijos su oro transportu susijusi nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga skelbia informaciją apie sankcijas ir kartu nurodo oro vežėjo pavadinimą.

53. Iš daugumos su oro transportu susijusių nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų per pastaruosius trejus metus gautų skundų skaičiaus matyti didėjimo tendencija (žr. **6 lentelę**). Pagrindinė priežastis, dėl kurios keleiviai pareiškia reikalavimus nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms, yra nesutarimas, ar kelionė vėlavo dėl ypatingų aplinkybių (vidutiniškai 45 % visų prašymų), antra pagrindinė priežastis – tas pats klausimas, tik susijęs su kelionės atšaukimu (19 %).

**6 lentelė. 2015–2017 m. statistiniai duomenys apie dešimties su oro transportu susijusių nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų nagrinėtus skundus**

Valstybė narė	Bendras skundų skaičius		
	2015 m.	2016 m.	2017 m.
Čekija	370	672	934
Vokietija	2 844	3 075	3 211
Airija	719	846	981
Graikija	993	1 367	1 465
Ispanija	11 343	17 649	16 700
Prancūzija	6 775	5 960	6 115
Italija	5 763	6 078	3 731
Nyderlandai	812	1 361	
Lenkija	5 402	5 980	7 226
Suomija	1 434	1 845	2 015

*Šaltinis* – turima informacija, surinkta lankantis šalyse.

54. Su kitų rūšių transportu susijusių nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų darbo krūvis palyginti mažesnis. Su geležinkeliais susijusioms nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms dažnai tenka spręsti klausimus, o su autobusais ir laivais susijusios vykdymo užtikrinimo įstaigos nagrinėja mažai atvejų. Pavyzdžiui, Lenkijos su oro transportu susijusi nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga 2017 m. gavo daugiau kaip 7 000 skundų, o su autobusais susijusi nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga nagrinėjo tik keturis skundus.

55. Atkreipėme dėmesį, kad faktinis skundų, kuriuos keleiviai pateikė geležinkelių, autobusų ir vandens transporto vežėjams, skaičius yra daug didesnis už atvejų, kurie pasiekia nacionalines vykdymo užtikrinimo įstaigas, skaičių. Iš to matyti, kad dauguma skundų išsprendžiama vežėjo lygiu. Kartais šio sektoriaus standartai atitinka ar viršija vežėjams nustatytas prievoles, atsirandančias dėl ES keleivių teisių reglamentų, o vežėjai yra linkę savanoriškai spręsti problemas.

**Vykdyto užtikrinimo spragas, kurių palieka nacionalinės vykdyto užtikrinimo įstaigos, užpildo reikalavimų teikimo agentūros ir alternatyvaus ginčų sprendimo organizacijos**

Alternatyvaus ginčų sprendimo organizacijos keleivių teisių užtikrinimo siekia įtraukdamas derybų ir kompromisų elementus

56. Keleiviai, reikalaujami savo teisių, gali kreiptis ne tik į nacionalines vykdyto užtikrinimo įstaigas, bet ir į kitus subjektus, t. y. alternatyvaus ginčų sprendimo organizacijas, Europos vartotojų centrus (EVC)<sup>23</sup> reikalavimų teikimo agentūras arba vartotojų organizacijas.

Keleiviai taip pat gali bandyti savo atvejus spręsti civiliniuose teismuose, visų pirma tada, kai jie primygtinai reikalauja kompensacijos.

57. Alternatyvus ginčų sprendimas (toliau – AGS) – paprastas, greitas ir nebrangus neteisminis vartotojų ir komercinės veiklos subjektų ginčų sprendimas. Remiantis ES direktyva<sup>24</sup>, AGS turėtų būti galimas kilus bet kurios rūšies vidaus arba tarpvalstybiniam ginčams, o valstybės narės turėtų užtikrinti, kad būtų lengva rinktis AGS. Nors yra AGS įstaigų, tvarkančių bendrus vartotojų skundus visose valstybėse narėse, vežėjai daugiausia yra susiję su AGS savo atitinkamose transporto rūšyse. AGS nuomonės ne visada yra privalomos vežėjams.

58. Nors keleiviams AGS procedūra paprastai būna nemokama, vežėjams gali tekti mokėti už kiekvieną atliktą procedūrą, neatsižvelgiant į jos rezultatą. Kadangi kiekvienos procedūros kaina gali būti daug didesnė nei mokėtina kompensacija, keli vežėjai, su kuriais kalbėjomės, pirmumą teikia prašomos kompensacijos mokėjimui, kad išvengtų AGS proceso.

59. Kelios nacionalinės vykdyto užtikrinimo įstaigos pareiškė nuomonę, kad AGS procedūra nedera su keleivių teisių principu, nes AGS tikslas yra tarpininkauti, kad būtų pasiektas abiem

---

<sup>23</sup> EVC teikia vartotojams patarimus dėl jų vartotojų teisių ir per savo tinklą („ECC-Net“) gali padėti rasti sprendimą su prekiautoju. ECC-Net per metus atsako už daugiau kaip 100 000 ryšių, iš kurių trečdalis yra susijęs su transportu.

<sup>24</sup> 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (OL L 165, 2013 6 18, p. 63).

pusėms priimtinas sprendimas, o tai reiškia, kad kai kurie keleiviai sutinka su mažesne kompensacija nei ta, į kurią jie turi teisę.

Dėl keleivių teisių ėmė kurtis naujas reikalavimų teikimo agentūrų sektorius

60. Reikalavimų teikimo agentūros siūlo keleivių vardu valdyti reikalavimus dėl kompensacijos sutrikus kelionei. Keli oro vežėjai nurodė, kad atveju, kurių sprendimą palengvina reikalavimų teikimo agentūros, gali būti iki 50 % (žr. **12 langelį**).

**12 langelis. Keleivių patirtis – pasitelkus agentūrą, galima priversti vežėją reaguoti**

**Dolores.** Mano skrydis iš Madrido į Londoną dėl orlaivio techninių problemų buvo atidėtas daugiau nei šešias valandas. Pateikiau skundą vežėjui, bet iš pradžių negavau jokio atsakymo. Po kelių priminimų vežėjas atsisakė sumokėti kompensaciją. Pasamdžius reikalavimų teikimo agentūrą, klausimas buvo išspręstas mano naudai.

*Šaltinis* – Europos Audito Rūmų atviroji apklausa.

61. Kai kurios reikalavimų teikimo agentūros nustato didelius tvarkymo mokesčius (iki 50 % mokėtinos kompensacijos). Buvo atveju, kai agentūros kompensacijos iš vežėjų reikalavo nukentėjusiems keleiviams nežinant apie tokius veiksmus. Bent viena nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga (Graikijos) ir keli oro vežėjai ėmėsi veiksmų, kad sumažėtų agentūrų teikiamų reikalavimų skaičius, ir ėmė reikalauti, kad skundų teikėjai pateiktų pagrindinio keleivio banko informaciją. Tuo užtikrinama, kad nebūtų mokama tiesiogiai reikalavimų teikimo agentūroms. Graikijoje, nustačius šią taisyklę, atveju, kai agentūros padeda teikti reikalavimus, sumažėjo daugiau kaip 50 %.

**Komisija suteikia galimybę nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms keistis patirtimi, bet neturi įgaliojimo garantuoti vienodą keleivių teisių užtikrinimą**

Komisija gali tik stebėti, kaip įgyvendinamos keleivių teisės

62. Nustatėme, kad Komisijos įgaliojimai neapima garantavimo, kad valstybėse narėse vykdymas būtų užtikrinamas vienodai. Todėl Komisijos vaidmuo yra stebėti keleivių teisių sistemos įgyvendinimą, prireikus inicijuojant pažeidimo nagrinėjimo procedūrą. Be to, ji nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms suteikia platformą keistis informacija ir rengia

su konkrečių rūšių transportu susijusių nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų posėdžius. Komisija taip pat atsako į nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų siunčiamas užklausas dėl reglamentų aiškinimo.

63. Pagal ES reglamentus nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos neįpareigotos tiesiogiai Komisijai siųsti savo veiklos ataskaitų. Todėl Komisijos žinios apie nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų apskritai taikomą praktiką ir jų nagrinėjamų atvejų skaičių yra ribotos. Komisija informaciją apie keleivių teisių įgyvendinimą renka iš gaunamų užklausių ir iš su nacionalinėmis vykdymo užtikrinimo įstaigomis vykdomų mainų.

Komisija ėmėsi veiksmų siekdama padidinti keleivių informuotumą, bet to poveikis – menkas

64. Komisija ėmėsi didinti keleivių informuotumą ir inicijavo kampanijas, kuriomis siekta keleivius informuoti apie jų teises. Plakatai buvo iškabinti visuose oro uostuose, kuriuose mes atlikome tiesioginio dalyvavimo testus. Tačiau vandens transporto, autobusų ir geležinkelių terminaluose informacija apie keleivių teises buvo mažai matoma arba visai nematoma.

65. 2010–2012 m. Komisija vykdė su oro ir geležinkelių transportu susijusias informuotumo didinimo kampanijas. Vėliau, 2013–2015 m., vykdyta dar viena kampanija – ši aprėpė ir keliones jūra bei autobusais. 2016 m. Komisija pradėjo savo pirmą internetinėje socialinėje žiniasklaidoje vykdytą informacinę kampaniją. Pagrindinis kampanijos tikslas buvo didinti informuotumą, siekti, kad padidėtų portalo „Jūsų Europa“ skyriaus, skirto keleivių teisėms, lankomumas ir daugiau asmenų atsisųstų keleivių teisių programėlę. Iš iki dabar gautų rezultatų matyti, kad portale lankytasi beveik 400 000 kartų, vykdant šią kampaniją pasiekta daugiau kaip 40 milijonų asmenų. Iki 2018 m. vidurio programėlė atsisųsta 240 000 kartų.

66. Nei programėlėje, nei portale „Jūsų Europa“ nepateikta praktinių gairių, kaip keleiviai turėtų elgtis sutrikus jų kelionei, kaip reikėtų susisiekti su vežėjais arba pateikti reikalavimą. Šiomis priemonėmis keleiviams teikiama informacija yra būtina ir paprastai teisinga, tačiau nepateikta išsamios informacijos, kurios keleiviams gali prireikti sutrikus jų kelionei.

## **IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS**

67. ES įsipareigojimas užtikrinti piliečių teises yra neginčijamas, nes reglamentuose pagrindinių rūšių viešasis transportas aprėptas tiek, kiek nenustatėme kitose šalyse, kurias vertinome lyginimo tikslais. Tačiau keleiviai nepakankamai informuoti apie savo teises ir dažnai nepasinaudoja jomis, nes kyla problemų dėl vykdymo užtikrinimo.

***ES yra įsipareigojusi užtikrinti keleivių teises, bet reikalavimų įgyvendinimui tebekyla daug iššūkių***

68. ES keleivių teisės – tai išsami sistema, kuria keleiviai gali pasinaudoti. Tačiau nustatėme keletą gerosios patirties pavyzdžių kitose šalyse, nepriklausančiose ES, ir jeigu tie pavyzdžiai būtų taikomi Europoje, ES keleivių teisių kokybė galėtų dar labiau pagerėti (žr. **15 ir 16 dalis**).

69. Dėl reglamentuose pateiktų nukrypti leidžiančių nuostatų keleivių teisės kartais yra neaiškios ir ribotos. Teisės į pagalbą, kompensaciją, informaciją ir nukreipimą kitu maršrutu su skirtingų rūšių transportu susijusiuose reglamentuose skiriasi (žr. **17–27 dalis**).

### **1 rekomendacija. ES keleivių teisių sistemos nuoseklumo didinimas**

Siekdama užtikrinti geriausią galimą visų rūšių transporto keleivių apsaugą, Komisija iki 2020 m. pabaigos turėtų išanalizuoti dabartinių keleivių reglamentų skirtumus, dėmesį sutelkdama į 10 pagrindinių keleivių teisių, kad būtų galima nustatyti geriausią praktiką. Šiuo tikslu ji taip pat turėtų atsižvelgti į dabartinę tarptautinę praktiką.

70. Pasiiekti, kad būtų paisoma keleivių teisių, – sudėtinga, nes reglamentuose yra daug nuostatų, kurias keleiviai, vežėjai ir nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos bei nacionaliniai teismai gali įvairiai aiškinti. Informacijos, pagalbos, pasirūpinimo ir maršruto keitimo sąlygos reglamentuose nepakankamai apibrėžtos. Be to, reglamentuose esama daugybės apribojimų, taikomų nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms, ir nukrypti leidžiančių nuostatų, dėl to gerokai susiaurėja keleivių teisių aprėptis (žr. **38–45 dalis**).

### 2 rekomendacija. ES keleivių teisių sistemos aiškumo didinimas

Siekdama geriau apsaugoti keleivius sutrikus jų kelionei, Komisija iki 2020 m. pabaigos turėtų paskelbti tolesnes ar lygiavertes gaires ir jose apibrėžti:

- a) minimalius kelionės sutrikimų patiriantiems keleiviams teiktinos informacijos standartus;
- b) vežėjų prievoles nukreipti kitu maršrutu, įskaitant alternatyvių vežėjų paslaugas.

71. Kad, sutrikus kelionei, galėtų pasinaudoti keleivių teisių sistema, keleiviai turi imtis veiksmų. Taigi, jie privalo būti informuoti apie savo teises. Nors Komisija ir dėjo pastangų, informuotumo lygis tebėra palyginti žemas. Informuotumo didinimo kampanijos buvo skirtos informavimui, kad keleivių teisių esama, bet vykstant kampanijoms galėjo būti suteikta daugiau praktinės informacijos, kaip elgtis, jeigu kelionė sutrikdoma.

72. Nėra jokio registro, kuriame Europos lygmeniu būtų registruojamas kelionės sutrikimų dažnis arba priežastys pagal transporto rūšis. Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos paprastai netikrina ir neskelbia jokios informacijos apie maršrutus arba vežėjus, kuriems labiausiai būdingi sutrikimai (žr. **28–32 dalis**).

### 3 rekomendacija. Keleivių informuotumo didinimas

Kad asmenys būtų geriau informuoti apie keleivių teises, Komisija iki 2019 m. pabaigos turėtų:

- a) imtis veiksmų ir skatinti bei koordinuoti nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų rengiamas informuotumo didinimo kampanijas, tuo pat metu skatinant vežėjų ir kitų suinteresuotųjų šalių dalyvavimą siekiant užtikrinti platesnį šių kampanijų poveikį;
- b) parengti keleiviams skirtą vadovą, kaip praktiškai reikalauti savo teisių. Vadove gali būti įtraukta nuorodų į teismų praktiką ir pavyzdinė reikalavimų teikimo forma, teiktina vežėjams ir nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms;
- c) siūlyti, kad nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos pagal savo kompetencijos sritį teiktų ataskaitas apie dažnumą, priežastis ir maršrutus, kuriuose dažniausiai patiriama sutrikimų.

73. Dabartinė kompensacijų tvarkymo sistema yra susijusi su milijonais reikalavimų, kuriuos tenka teikti ir tvarkyti individualiai. Tačiau vežėjų ir nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų

procedūros, taikomos reaguojant į individualius reikalavimus, yra neskaidrios. Požiūris į keleivius, patiriančius tokius pat kelionės sutrikimus, gali skirtis, ir keleiviai gali apie tai nežinoti, nes sutrikimų priežastys viešai neskelbiamos. Kompensacijos suma neprilygsta pirkimo vertei (žr. **33–37 dalis**).

#### **4 rekomendacija. Keleivių teisių sistemos veiksmingumo didinimas**

Siekdama padidinti keleivių teisių sistemos veiksmingumą ir išspręsti tebekylančius vykdymo užtikrinimo uždavinius, Komisija, apsvarstydama savo pasiūlymus dėl esamų reglamentų pakeitimo, iki 2021 m. pabaigos turėtų išspręsti toliau pateiktus klausimus. Šie klausimai turėtų apimti:

- a) minimalių pagalbos ir pasirūpinimo standartų nustatymą; Mažiausios ribinės vertės turėtų priklausyti nuo sutrikimo trukmės ir transporto, kuriuo naudotasi, rūšies. Pavyzdžiui, mažiausia pasirūpinimui oro transporto keleiviais skiriama dalis galėtų būti 10 % kompensacijos vidutinės normos (dabar – 400 eurų). Kalbant apie kitų rūšių transportą, norma galėtų būti ribojama iki 50 % oro transporto dalies;
- b) nukrypti leidžiančių nuostatų, kuriomis ribojamas reglamento taikymas, skaičiaus sumažinimą;
- c) įpareigojimą, kad vežėjai per 48 valandas nuo kelionės sutrikdymo pradžios paskelbtų keleiviams pranešimą apie kelionės sutrikdymo priežastis ir konkrečiai tai, ar sutrikdymą nulėmė ypatingos aplinkybės;
- d) įpareigojimą, kad vežėjai automatiškai išmokėtų kompensacijas keleiviams (nelaukiant konkretaus prašymo), kurie pirkdami bilietą pateikia būtiną informaciją;
- e) mechanizmo, kuriuo būtų užtikrinama, kad kompensacijos normos prilygtų pirkimo vertei, nustatymą.

#### ***Vykdymo užtikrinimas skiriasi ir priklauso nuo kiekvienoje valstybėje narėje taikomos praktikos***

74. Kad visa sistema sėkmingai veiktų, svarbiausia yra reglamentų vykdymo užtikrinimas. Keleiviams reikia veiksmingų nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų. Dabar nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų požiūris į pavienių keliautojų teisių užtikrinimą skiriasi ir priklauso nuo transporto rūšies ir valstybės narės.

75. Dažniausia nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų veikla – reagavimas į skundus, gaunamus iš nepatenkintų keleivių. Tačiau ne visos nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos gali tvarkyti individualius kompensacijos reikalavimus. Nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų sankcijos, taikomos vežėjams, yra įvairios – nuo jokių baudų netaikymo iki didžiulių baudų taikymo (žr. **46–55 dalis**).

76. Komisijai nesuteiktas įgaliojimas siekti, kad būtų iki galo užtikrinamas keleivių teisių reglamentų vykdymas. Komisija, stebėdama keleivių teisių sistemos įgyvendinimą, išaiškino reglamentus, bet tai nenulėmė visuotinio keleivių teisių paisymo visoje Europoje ir visų keturių rūšių transporto sektoriuose (žr. **62–66 dalis**).

#### **5 rekomendacija. Tolesnis nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų įgalinimo ir Komisijos įgaliojimų stiprinimas**

Siekdama įgalinti nacionalines vykdymo užtikrinimo įstaigas ir išplėtoti jų pagalbinį vaidmenį keleivių atžvilgiu, kartu užtikrinant tinkamą keleivių teisių paisymo užtikrinimą, Komisija, svarstydamą savo pasiūlymus dėl esamų reglamentų pakeitimo, turėtų iki 2021 m. pabaigos išspręsti toliau pateiktus klausimus. Šie klausimai turėtų apimti:

- a) užtikrinimą, kad nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms būtų suteikta daugiau priemonių keleivių teisių užtikrinimui, pavyzdžiui:
  - i) teritorinio vykdymo užtikrinimo principo taikymą;
  - ii) stebint vežėjų politiką dėl pagalbos, pasirūpinimo, informavimo ir nukreipimo kitu maršrutu;
  - iii) tvarkant pavienių keleivių pateiktus kompensacijų reikalavimus;
  - iv) vežėjams taikant sankcijas dėl pagalbos, informacijos nesuteikimo ir dėl nepasirūpinimo;
- b) įgalinimą, kad Komisiją gautų būtiną informaciją iš nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų, kad būtų turimas bendras supratimas apie vykdymo užtikrinimo padėtį, ir įgaliojimo atlikti nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų taikomos vykdymo užtikrinimo praktikos kokybės kontrolę suteikimą Komisijai.

Šią ataskaitą priėmė II kolegija, vadovaujama Audito Rūmų narės Ilianos IVANOVOS, 2018 m. spalio 3 d. Liuksemburge įvykusiame posėdyje.

*Audito Rūmų vardu*

*Pirmininkas*

*Klaus-Heiner LEHNE*

**Mūsų 10 patarimų, kad jūsų kelionės patirtis būtų geresnė**

Atlikdami auditą turėjome galimybę gauti informacijos iš daug vežėjų, valdžios institucijų ir eilinių piliečių. Rengdami šią ataskaitą lankėmės 10 šalių, tam naudojome visų keturių rūšių transporto priemonėmis. Remdamiesi šia patirtimi siūlome 10 patarimų, kad jūsų kelionės patirtis būtų geresnė, jeigu kelionė sutrikdoma.

1. **Savo kelionę kiek galima labiau susiekite su savo asmeniu** – pirkdami bilietą nurodykite vežėjui savo tapatybę, pavyzdžiui, pateikite savo kontaktinius duomenis. Apie sutrikimus galite būti informuoti, tik jeigu vežėjas turi jūsų kontaktinius duomenis. Be to, jeigu reikia reikalauti kompensacijos, geriausias būdas įrodyti, kad faktiškai buvote transporto priemonėje ir nukentėjote dėl sutrikdytos kelionės, – konkrečiai jums skirtas bilietas.
2. **Nufotografuokite savo bagažą** – kai kelionės metu registruojate bagažą, būtų gerai turėti savo lagamino ir jo turinio nuotrauką. Tai sutaupys laiko teikiant reikalavimą ir bus tam tikras prarastų daiktų vertės įrodymas.
3. **Nevėluokite atvykti prie registracijos vietos** – svarbu nepamiršti, kad keleivių teisės galioja, jeigu laiku užsiregistruojate. Jeigu neužsiregistruojate dėl to, kad jums atvykus registracijos vieta jau buvo uždaryta, neturite teisės į pagalbą.
4. **Prašykite informacijos išvykimo vietose** – turite teisę gauti atnaujintą informaciją, jeigu išvykimas atidėtas arba jeigu jūsų kelionė kaip nors kitaip sutrinka. Jeigu vežėjo atstovo nėra arba jis nepateikia naudingos informacijos, pasižymėkite tai ir šią pastabą įtraukite į vežėjui teikiamą reikalavimą.
5. **Visada prašykite pagalbos** – jeigu jūsų kelionės bet kurios rūšies transporto priemone pradžia ilgam atidedama arba kelionė atšaukiama, turite teisę į pagalbą. Tai reiškia, kad turite gauti vandens, užkandžių arba maisto. Jeigu vežėjo atstovai to jums nesuteikia savo iniciatyva, prašykite jų. Jeigu tai suteikti atsisakoma, pasižymėkite tai ir šią pastabą įtraukite į vežėjui teikiamą reikalavimą.

6. **Saugokite visus čekius** – jeigu išvykimo vietoje (oro uoste, autobusų arba traukinių stotyje, uoste) pagalba nesuteikiama arba išvykstate iš atokios vietos (autobuso stotelės), galite prašyti vežėjo jums kompensuoti jūsų patirtas papildomas išlaidas. Vežėjai paprastai prašo įrodyti, kad mokėta už gėrimus ir užkandžius, ir gali atsisakyti kompensuoti išlaidas, jeigu prekių skaičius neatitinka vėlavimo trukmės arba jeigu išlaidos yra nepagrįstai didelės. Panašūs principai taikomi, jeigu, laukdami išvykimo kitą dieną, patys turite pasirūpinti nakvyne.
7. **Prašykite įrodymo, kad vėluota pradėti kelionę arba kelionė atšaukta** – visų keturių rūšių transporto priemonių keleiviai turi teisę į kompensaciją, jeigu labai vėluojama pradėti kelionę arba kelionė atšaukiama. Nors kompensacijos dydis ir minimalus laukimo laikas skiriasi ir priklauso nuo transporto rūšies, pareiga įrodyti, kad nukentėjote, jums tenka keliaujant bet kurios rūšies transportu. Jeigu ant jūsų bilieto buvo nenurodyta pavardė, stotyje arba transporto priemonėje gaukite įrodymą, kad nukentėjote nuo konkretaus vėlavimo pradėti kelionę arba kelionės atšaukimo.
8. **Nesiimkite patys organizuoti kelionės prieš tai nesužinoję vežėjo pasiūlymo** – kelionei sutrikus, paprastai norite kelionę iškart tęsti su kitu vežėju arba kitos rūšies transportu. Rekomenduojame neveikti skubotai: naujo bilieto pirkimas, negavus alternatyvių vežėjo pasiūlymų, prilygsta vienašališkam jūsų vežimo sutarties nutraukimui. Dėl to pirminis vežėjas nebeprivalo jums siūlyti pagalbos arba kompensacijos.
9. **Prašykite kompensacijos** – jeigu galite įrodyti, kad nukentėjote dėl vėlavimo pradėti kelionę arba dėl atšauktos kelionės ir kad vėlavimo trukmė ilgesnė nei reglamente nustatyta riba, vežėjui pateikite kompensacijos prašymą. Visada nurodykite konkretų išvykimą ir taikytiną reglamentą. Jeigu iš vežėjo negaunate atsakymo arba esate nepatenkintas atsakymu, perduokite šį atvejį nagrinėti išvykimo šalies nacionalinei vykdymo užtikrinimo įstaigai. Jums gali padėti tokios organizacijos kaip alternatyvaus ginčų sprendimo organizacijos ir reikalavimų teikimo agentūros. Atminkite, kad už šias paslaugas jums gali tekti mokėti.
10. **Prašykite kompensuoti papildomas išlaidas** – tam tikrais atvejais jūsų nuostoliai dėl vėlavimo pradėti kelionę arba kelionės atšaukimo yra daug didesni nei jums pagal ES

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

**II PRIEDAS****Europos Audito Rūmų statistinės apklausos klausimynas**

\* Į pažymėtus klausimus privaloma atsakyti.

**1.** Jei keliavote lėktuvu, keltu, turėjote ilgą kelionę autobusu ar traukiniu, keliavote kruiziniu laivu, ar būtumėte tikras dėl to, ko galite tikėtis iš vežėjų, jei Jūsų kelionė būtų sutrukdyta? Įvertinkite savo užtikrintumo lygį:

Galimybės	Respondentai
1 = Nė kiek nebūčiau tikras (-a)	855
2	3 310
3	5 178
4 = Būčiau visiškai tikras (-a)	1 007
Iš viso	10 350

**2. \*** Nurodykite transporto rūšis, kuriomis naudojotės keliaudami pastaruosius dvejus metus: [Galite pateikti daugiau nei vieną atsakymą, išskyrus paskutinę galimybę]

Galimybės	Respondentai
Lėktuvas [pildykite 2.1]	6 314
Keltas [pildykite 2.1]	2 546
Kruizinis laivas [pildykite 2.1]	1 678
Traukinys (ilgas atstumas) [pildykite 2.1]	5 652
Autobusas (ilgas atstumas) [pildykite 2.1]	4 958
Nė vienas iš šių atsakymų [pildykite 3]	1 389

**2.1 \*** Nurodykite, kaip dažnai Jūs keliaujate, įskaitant visas transporto rūšis (ne miesto / vietines)

Galimybės	Respondentai
Daugiau kaip kartą per savaitę	1 167
1–4 kartus per mėnesį	1 670
6–12 kartų per metus	1 631
2–5 kartus per metus	3 047
Kartą per metus ar mažiau	1 446
Iš viso	8 961

## 2.2 \* Pasirinkite pagrindinę Jūsų keliavimo priežastį

Galimybės	Respondentai
Darbas	1 809
Laisvalaikis	6 583
Kita	569
Iš viso	8 961

## 2.3 \* Ar per pastaruosius dvejus metus Jūsų kelionė buvo sutrikdyta dėl vienos ar kelių toliau nurodytų priežasčių? Atsakykite kiekvienos naudotos transporto rūšies atveju.

Atsakykite kiekvienos naudotos transporto rūšies atveju. [jeigu žymite bet kurių iš šių, pildykite 2.2]

	Atšaukimas	Didelis vėlavimas išvykstant / atvykstant (daugiau nei viena valanda)	Atsisakymas vežti	Bagažo praradimas arba rimtas sugadinimas	Kita problema	Problemu nebuvo
Lėktuvas	432	1 937	129	512	158	3 745
Keltas	86	365	75	40	69	1 980
Kruizinis laivas	47	115	44	57	69	1 387
Traukinys (didelis atstumas)	318	1 908	110	86	232	3 298
Autobusas (didelis atstumas)	212	813	101	110	229	3 662

## 2.4 \* Jei Jūsų kelionė buvo atšaukta ar vėlavo, buvo atsisakyta Jus vežti, buvo sugadintas Jūsų bagažas ir pan., ar ėmėtės kurių nors toliau nurodytų veiksmų? (Galite pažymėti daugiau nei vieną langelį)

Galimybės	Respondentai
Kelionės reikalus susitvarkiau pats [pildykite 3]	1 099
Susisiekiu su įmone ir paprašiau kompensacijos (sėkmingai ar ne) [pildykite 3]	1 419
Pasirinkau trečiąją šalį (pavyzdžiui, advokatų kontorą ar specializuotą įmonę), kuri pateikė skundą mano vardu [pildykite 3]	197
Pateikiu skundą vyriausybinei įstaigai (pavyzdžiui, nacionalinei aviacijos agentūrai) [pildykite 3]	238
Priėmiau vežėjo siūlomą pagalbą / alternatyvas [pildykite 3]	1 335
Turėjau nepatogumų ir man nebuvo suteikta pagalba, tačiau nesiėmiau jokių veiksmų [pildykite 2.3]	902
Kita	237

**2.5 \* Kas Jus sustabdė imtis veiksmų? (Pažymėkite tik vieną langelį)**

Galimybės	Respondentai
Nežinojau, kokias teises turiu	158
Nežinojau, ką daryti	148
Kreipimosi pagalbos procesas buvo per daug sudėtingas	131
Galimybė gauti tinkamą atsakymą buvo menka	376
Kita	89
Iš viso	902

**3. \* Jei atvykote į oro uostą ir Jums buvo parnešta, kad Jūsų skrydis vėluos iki penkių valandų dėl oro transporto bendrovės personalo problemų, kokias paslaugas, Jūsų nuomone, turite teisę gauti? Pažymėkite penkis langelius**

Galimybės	Respondentai
Nuolaida bemuitės prekybos parduotuvėse perkant maistą	2 713
Grįžtamasis skrydis į pirmą išvykimo vietą	1 622
Nemokamas transportas sugrįžti į Jūsų apgyvendinimo vietą bet kuriuo paros metu	4 681
Nemokamas maistas, gėrimai ir viešbutis, jei skrydis atidedamas iki kitos dienos	8 051
Nuskraidinimas į arčiausiai esantį jūsų kelionės tikslo oro uostą	2 764
Bent 250 eurų dydžio pinigine kompensacija, jeigu dėl to bent tris valandas vėluojama atvykti į galutinę jūsų kelionės tikslo vietą	5 093
Kelionė aukštesne klase	2 215
Skrydis su kitu oro vežėju į tą pačią atvykimo vietą	5 120
Teisė pasirinkti bet kokią kitą išvykimo datą per ateinančius du mėnesius	1 937
Kitų pagrįstų išlaidų sugrąžinimas (pavyzdžiui, nespėjus į traukinį ar jungtinį skrydį; viešbučio išlaidos atvykimo vietoje)	5 613
Transportas į jūsų atvykimo vietą įvairiomis transporto rūšimis (traukiniu, autobusu ir pan.)	3 051
Visos sumos už bilietą sugrąžinimas	4 063
Psichologinė pagalba	404
Galimybė nemokamai paskambinti telefonu	1 792
Galimybė naudotis oro uosto laukiamąja sale	2 631

**4. \* Nurodykite, ar, Jūsų nuomone, šie teiginiai yra teisingi ar klaidingi (remiantis Jūsų šiuo metu taikomų taisyklių žinojimu):**

	TRUE (tinka)	FALSE (netinka)	Nežinau
Jei perku bilietą pigių skrydžių oro transporto bendrovėje, negausiu pinigines kompensacijos, jei mano skrydis bus atšauktas	2 499	5 041	2 810
Turiu teisę nemokamai gauti gaviųjų gėrimų, jei mano traukinys vėluoja daugiau nei valandą	2 750	4 301	3 299
Kai užsisakau kelionę, kelionių agentūra turi mane informuoti apie mano teises ir pateikti mano teisių	7 040	1 189	2 121

gynimo institucijos kontaktinius duomenis prieš man pradedant kelionę			
Jei mano kelionė autobusu atšaukta, susijusi bendrovė privalo skirti kompensaciją tik duodama kuponą būsima kelionei	3 601	3 083	3 666
Jei siunčiu skundą geležinkelių bendrovei, kadangi manau, jog buvo pažeistos keleivių teisės, ji turi atsakyti per vieną mėnesį	6 478	759	3 113

5. \* Iš toliau pateikto sąrašo pasirinkite tris teises, kurios, Jūsų nuomone, yra svarbiausios [pažymėkite iki 3 langelių]

Galimybės	Respondentai
Teisė į apsaugą nuo diskriminacijos dėl pilietybės, gyvenamosios vietos ar negalios, kai naudojate viešuoju transportu	3 235
Teisė į nemokamą pagalbą riboto judumo keleiviams	2 990
Teisė gauti informaciją kelionės sutrikdymo atveju	3 096
Teisė susigrąžinti pinigus iš vežėjo kelionės sutrikdymo atveju	3 595
Teisė pasinaudoti alternatyvia transporto rūšimi, jeigu labai vėluojama pradėti kelionę, kelionė atšaukiama arba atsisakoma vežti	4 321
Teisė gauti (maisto, pagalbą) didelių vėlavimų atveju	3 732
Teisė gauti kompensaciją, jeigu labai vėluojama pradėti kelionę, kelionė atšaukiama arba atsisakoma vežti	4 095
Teisė gauti kompensaciją bagažo sugadinimo atveju	3 691
Teisė pateikti skundą vežėjui, jei esate nepatenkintas jo paslauga	1 001
Teisė tinkamai viešosioms institucijoms įgyvendinti teisės aktus	744

6. \* Ar Jūs kada nors skaitėte, girdėjote ar matėte informaciją apie keleivių teises prieš dalyvaudami šioje apklausoje?  
[Galite pateikti daugiau nei vieną atsakymą, išskyrus pirmą galimybę]

Galimybės	Respondentai
Ne, nieko neskaičiau, negirdėjau ir nemačiau apie keleivių teises prieš dalyvaudamas(-a) šioje apklausoje	5 497
Taip, vežėjų pateiktą informaciją	1 926
Taip, viešųjų įstaigų pateiktą informaciją (pavyzdžiui, valdžios institucijų, ES)	1 123
Taip, kaip sutrikdytos kelionės asmeninės patirties rezultatai	1 143
Taip, vartotojų apsaugos institucijų pateiktą informaciją	1 090
Taip, kita	965

**7. \* Kiek iš viso Jūs žinote apie savo, keleivio, teises, kai keliaujate?**

Nežinau nieko apie savo, keleivio, teises 1  2  3  4  Žinau viską apie savo, keleivio, teises

Galimybės	Respondentai
1 = Nežinau nieko apie savo, keleivio, teises	1 396
2	4 954
3	3 626
4 = Žinau viską apie savo, keleivio, teises	374
Iš viso	10 350

**Socialiniai ir demografiniai kintamieji**

**8. \* Nurodykite savo lytį**

Galimybės	Respondentai
Moteris	5 177
Vyras	5 173
Iš viso	10 350

**9. \* Nurodykite savo amžių**

Galimybės	Respondentai
18–24	1 379
25–34	2 117
35–44	2 385
45–54	2 306
55–65	2 163
Iš viso	10 350

**10. \* Koks yra Jūsų aukščiausias išsilavinimas?**

Galimybės	Respondentai
Pradinis ar žemesnis išsilavinimas	265
Žemesnės pakopos vidurinis išsilavinimas	1 378
Aukštesnės pakopos vidurinis išsilavinimas	4 533
Bakalauro diplomas ar analogiškas aukštasis (tretinis) išsilavinimas	2 696
Magistro laipsnis ar aukštesnis išsilavinimas	1 478
Iš viso	10 350

**11. \* Ar Jūsų judumas ribotas?**

Galimybės	Respondentai
Taip	787
Ne	9 563
Iš viso	10 350

**12. \* Nurodykite savo gyvenamąją šalį**

Galimybės	Respondentai
Čekija	1 030
Prancūzija	1 044
Suomija	1 000
Vokietija	1 075
Graikija	1 006
Airija	1 000
Italija	1 060
Nyderlandai	1 060
Lenkija	1 065
Ispanija	1 010
Iš viso	10 350

## **KOMISIJOS ATSAKYMAI Į EUROPOS AUDITO RŪMŲ SPECIALIOSIOS ATASKAITOS**

### **„ES KELEIVIŲ TEISĖS – PLAČIOS, BET VIS DĖLTO KELEIVIAMS TENKA DĖL JŲ PAKOVOTI“ PASTABAS**

#### **SANTRAUKA**

I. Europos Sąjungos priimti teisės aktai dėl keleivių teisių sėkmingai padėjo sumažinti neigiamą transporto veiklos sutrikimo poveikį kolektyvinio transporto naudotojams ir pagerinti paslaugų keleiviams kokybę. Komisija yra įsipareigojusi užtikrinti aukšto lygio keleivių apsaugą ir laikosi nuomonės, kad šios teisės turėtų būti toliau plėtojamoms ir stiprinamos.

IV. Komisija pripažįsta, jog vis dar reikia dėti daugiau pastangų, kad visi keleiviai būtų informuojami apie savo teises ir apie tai, kaip jie gali sėkmingai jomis naudotis.

V. Komisija mano, kad būtų galima atidžiai išnagrinėti kai kurių trečiųjų šalių gerą patirtį, įgytą keleivių teisių srityje, siekiant įvertinti, kiek ji galėtų praversti Europos Sąjungoje.

VI. Komisija jau pasiūlė iš dalies pakeisti reglamentus dėl oro transporto ir geležinkelių keleivių teisių, taip pat ir dėl nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų.

Komisija nuolat pateikia reglamentų aiškinimo gairių. Jai padeda nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos, „Europe Direct“ kontaktinis centras (EDCC) ir nacionaliniai vartotojų centrai.

VII. Pirminė vežėjų pareiga – informuoti keleivius apie jų teises. Komisija ėmėsi veiksmų, vykdydama reguliarias informacines kampanijas, kuriomis siekiama skleisti praktinę informaciją apie tai, kaip turėtų elgtis keleiviai sutrikus jų kelionei.

IX. Komisija sutinka, kad teisės aktų vykdymo užtikrinimas turi būti laikomas prioritetu. Galiojančiuose teisės aktuose nustatyta, kad įsteigti nacionalines vykdymo užtikrinimo įstaigas ir nustatyti veiksmingas, proporcingas ir atgrasančias sankcijas už keleivių teisių reglamentų pažeidimus turi valstybės narės.

X. Komisija mano, kad šiuo metu jos vaidmuo – stebėti įgyvendinimo procesą ir užtikrinti tinkamą esamos keleivių teisių sistemos įgyvendinimą. Komisija neturi įgaliojimų koordinuoti keleivių teisių sistemos įgyvendinimo valstybių narių lygmeniu. Be to, jai būtų naudinga gauti papildomų duomenų apie keleivių teisių sistemos įgyvendinimo padėtį.

XI. Komisija pritaria Europos Audito Rūmų (EAR) rekomendacijoms.

Komisija ypač palankiai vertina tai, kad į ataskaitą įtraukta 10 patarimų keleiviams, ir prireikus imsims tolesnių su šiais patarimais susijusių veiksmų.

#### **IVADAS**

Bendras Komisijos atsakymas į 3–8 dalių pastabas

Europos Sąjungos priimti teisės aktai dėl keleivių teisių sėkmingai padėjo sumažinti neigiamą transporto veiklos sutrikimo poveikį kolektyvinio transporto naudotojams ir pagerinti paslaugų keleiviams kokybę. Komisija yra įsipareigojusi užtikrinti aukšto lygio keleivių apsaugą ir laikosi nuomonės, kad šios teisės turėtų būti toliau plėtojamoms ir stiprinamos.

#### **AUDITO APIMTIS IR METODAS**

Komisija mano, kad statistinė apklausa ir ataskaitos priede pateikti 10 patarimų yra labai naudingi. Prireikus ateityje ji imsims tolesnių su jais susijusių veiksmų.

#### **PASTABOS**

**1 langelis. Atvejų, kai ES nepriklausančiose šalyse teisės nustatytos palankiau, pavyzdžiai**

Antra pastraipa: ES teisės aktuose numatyta standartinė kompensacija nėra tiesiogiai susijusi su bilieto kaina, bet siejama su keleivių patiriamais nepatogumais dėl tam tikro laiko praradimo. Visų keleivių laiko nuostoliai yra vienodi, neatsižvelgiant į bilieto kainą.

Trečia pastraipa: savo pasiūlyme iš dalies pakeisti oro transporto keleivių teises (COM(2013) 130 *final*) Komisija jau pasiūlė įtraukti tokias teises ir siūlo, kad jos būtų dar platesnės negu JAV: pasiūlyme aiškiai nustatomos keleivių teisės, kai vėluojama keleiviams laukiant orlaivyje, visų pirma teisė į rūpinimąsi praėjus vienai valandai ir teisė būti išlaipintiems praėjus penkioms valandoms (atitinkanti teisę atgauti sumokėtą sumą).

17. Oro transporto srityje Komisija jau pasiūlė terminą – 30 minučių, žr. (2013) 130 *final*.

Kalbant apie geležinkelius, pasakytina, kad Komisijos pasiūlyme (COM(2017) 548 *final*) toks terminas nesiūlomas, nes pagal galiojančias taisykles keleivis turi būti informuojamas iš karto, kai tik gaunama tokia informacija.

## **2 langelis. Keleivių patirtis – nepakanka informacijos**

Komisija šiuo atveju mano, kad vežėjas arba stoties valdytojas, atsižvelgdamas į turimus duomenis, privalo pateikti informaciją apie traukinio vėlyvą išvykimą ir vėlyvą atvykimą į išvykimo stotį ir apie numatomą išvykimo ir atvykimo laiką. Ši informacija turi būti kuo greičiau atnaujinama, kad prireikęs keleiviai galėtų pasinaudoti laukimo laiku ir ne visada turėtų laukti platformoje.

18. Pagal visų rūšių transporto priemonėms taikomus ES keleivių teisių reglamentus valstybės narės privalo nustatyti veiksmingas, proporcingas ir atgrasančias sankcijas už keleivių teisių pažeidimus. Vandens transporto ir autobusų transporto reglamentuose nustatytas viršutines apgyvendinimo išlaidų ribas reikia paaiškinti atsižvelgiant į Islandijoje esančio Ejařadlajokudlio ugnikalnio 2010 m. išsiveržimus, kurie sutapo su reglamentų dėl vandens ir autobusų transporto priėmimu.

## **3 langelis. Keleivių patirtis – pagalba priklauso nuo to, ar keleiviai imasi iniciatyvos**

Keleiviams suteikiama teisė į apgyvendinimą tik vėlavimo išvykti atveju, o ne tada, kai vėluojama tik atvykti. Pastaruoju atveju keleiviai turi tik teisę gauti kompensaciją, bet gali reikalauti atlyginti papildomą žalą pagal nacionalinę teisę. Atrodo, kad keleivis užsisakė du atskirus bilietus: vieną – keltui, kitą – traukiniui. Jei šie du vežėjai nėra sudarę susitarimo, keleivis nėra apsaugotas praleisto persėdimo atveju. Komisija jau užsakė atlikti tyrimą dėl keleivių teisių, susijusių su specifiniu kelionių įvairių rūšių transportu atveju.

## **4 langelis. Keleivių patirtis – pamiršta prie vartų**

Komisija mano, kad toks atvejis yra Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 pažeidimas, jeigu oro vežėjui, jo agentui arba turistinės kelionės organizatoriui apie reikiamą pagalbą buvo pranešta likus ne mažiau kaip 48 valandoms iki paskelbto skrydžio laiko.

21. Komisija mano, kad ši padėtis yra susijusi su įvairiais konkrečiais faktais kiekvienu atskiru atveju.

Tai, kad nacionaliniams teismams reikia aiškinti ES teisės aktus, yra įprastas ES teisinės sistemos bruožas, kaip ir galimybė perduoti bylas Europos Sąjungos Teisingumo Teismui dėl jų teisiškai privalomų aiškinimų.

Komisija taip pat padeda naudotojams rengdama gaires, pvz., aiškinamąsias gaires ir informacinius pranešimus, rengdama posėdžius ir keisdama informaciją su nacionalinėmis vykdymo užtikrinimo įstaigomis, taip pat teikdama pasiūlymus išaiškinti taisykles (oro transporto srityje žr. COM(2013) 130 *final* ir geležinkelio srityje žr. COM (2017) 548 *final*).

22. Komisija tvarko specialias e. pašto dėžutes, kurios kasdien tikrinamos siekiant atsakyti į visus nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų klausimus ir padėti joms aiškinti reglamentus. Siekiant

gerinti Komisijos bendravimą su nacionalinėmis vykdymo užtikrinimo įstaigomis ir pastarųjų tarpusavio bendravimą, kuriami vikiiai.

23. Pagal dabartines taisykles vežėjai turi nukreipti kitu maršrutu per pagrįstą laikotarpį: tai turi būti padaroma „esant anksčiausiai galimybei“<sup>1</sup>, Komisija mano, kad būtų naudingiau keleivius kitu maršrutu nukreipti kuo greičiau, užuot nustačius tam tikrą laikotarpį, kurio gali būti neįmanoma pritaikyti atsižvelgiant į konkrečias aplinkybes.

Taip pat žr. Komisijos atsakymą į 18 dalies pastabas.

### **5 langelis. Keleivių patirtis – veltui laukta daug valandų**

Komisija mano, kad siekiant išvengti tokių situacijų oro vežėjas turėtų kuo greičiau informuoti keleivius. Taigi Komisija pasiūlė (žr. (COM(2013) 130 *final*), kad tuo atveju, „jei skrydis atšaukiamas ar išvykimas atidedamas, skrydį vykdančio oro vežėjas nedelsdamas informuoja keleivius apie padėtį (bet kokiu atveju ne vėliau kaip per 30 minučių nuo tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko) ir apie numatomą išvykimo laiką, kai tik gaunama informacija, su sąlyga, kad oro vežėjas būtų gavęs keleivio duomenis ryšiams pagal 6 ir 7 dalis tuo atveju, kai bilietas buvo įgytas per tarpininką.“

Bendras Komisijos atsakymas į 24 ir 25 dalių bei 6 langelio pastabas

Komisija apie šias problemas žino ir pasiūlė suteikti keleiviams teisę būti nukreiptiems kitu maršrutu pasinaudojant kitu oro vežėju, „jei skrydį vykdančio oro vežėjas negali vežti keleivio savo vykdomu skrydžiu ir laiku atvykti į galutinę paskirties vietą per 12 valandų nuo tvarkaraštyje numatyto atvykimo laiko“. Komisija taip pat pasiūlė, kad „jei skrydį vykdančio oro vežėjas pasiūlo keleiviui skrydį į kitą oro uostą (ar iš jo), nei tas, dėl kurio atliktas rezervavimas, skrydį vykdančio oro vežėjas padengia keleivio išlaidas, susidariusias dėl vykimo iš to kito oro uosto į oro uostą, dėl kurio atliktas rezervavimas, arba į kitą artimą su keleiviu sutartą paskirties vietą“.

Oro transporto keleivių teisių aiškinamosiose gairėse ir geležinkelių keleivių teisių aiškinamosiose gairėse paaiškinama, kas laikytina panašiomis sąlygomis. Kalbant apie jūrų transportą, pasakytina, kad klausimas buvo aptartas per susitikimą su nacionalinėmis vykdymo užtikrinimo įstaigomis.

26. Šios išimtys numatytos dabartiniuose teisės aktuose; vidaus kelionės, be tarpvalstybinio masto, gali būti reguliuojamos ir valstybės narės lygmeniu, taip pat ir daugiausia trečiųjų šalių teritorijoje vykdomi tarptautiniai reisai.

Komisija naujos redakcijos pasiūlyme pasiūlė sumažinti išimčių skaičių (žr. COM(2017) 548 *final*), tačiau diskusijos Taryboje rodo, kad dauguma valstybių narių nepritaria tam, kad išimtys būtų panaikintos (žr. Tarybai pirmininkavusios Bulgarijos pažangos ataskaitą, [Tarybos dokumentas Nr. 8721/18](#)).

Reikėtų pažymėti, kad keleiviai taip pat gali pasinaudoti papildomomis nacionaliniu lygmeniu užtikrintomis teisėmis.

27. Komisija pateikė gairių dėl reguliariųjų paslaugų atstumo matavimo metodo, kaip nurodyta miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto reglamente. Jos nuomone, vertinimo pagrindu turėtų būti laikomas visas maršruto ilgis. Taigi tarp dviejų maršruto taškų keliaujantys keleiviai patenka į taikymo sritį, net jeigu jų asmeninė kelionė yra trumpesnė nei 250 km.

---

<sup>1</sup> Dėl geležinkelių – Reglamento (EB) Nr. 1371/2007 16 straipsnio b punktas; dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų – Reglamento (ES) Nr. 181/2011 19 straipsnio 1 dalies a punktas ir dėl jūrų ir vidaus vandenų – Reglamento (ES) Nr. 177/2010 18 straipsnio 1 dalies a punktas.

32. Komisija mano, kad pasirinkimo galimybės „Kitų pagrįstų išlaidų atlyginimas“ ir „Skrydis kitomis oro linijomis į tą pačią atvykimo vietą“ gali būti įtrauktos į reglamento taikymo sritį: Reglamento (ES) Nr. 261/2004 8 straipsnio 1 dalies b punkte nurodoma į „kaip galima greitesnį nukreipimą kitu maršrutu į galutinę paskirties vietą panašiomis kelionės sąlygomis“, kurios gali apimti skrydį su kitu vežėju, ir teisė į rūpinimąsi pagal šio reglamento 9 straipsnį gali suteikti teisę į kompensaciją už keleivio patirtas išlaidas, jeigu vežėjas pirmuoju atveju neįvykdė savo įsipareigojimų. Taip pat žr. Komisijos atsakymą į 24 dalies pastabas.

Bendras Komisijos atsakymas į 33 ir 34 dalių pastabas

Šios keturios transporto rūšys yra skirtingo pobūdžio ir tai išsamiai atspindima užtikrinamose individualiose teisėse.

Komisija mano, kad nereikėjo peržiūrėti fiksuotųjų kompensavimo sumų, nes rinka labai pasikeitė (daugiau oro transporto bendrovių, daugiau bilietų, mažesnės kainos).

35. Komisija norėtų atkreipti dėmesį į pasiūlymą dėl reglamento dėl geležinkelių keleivių teisių naujos redakcijos (COM(2017) 548 *final*), kuriame ji taip pat pasiūlė įtraukti *force majeure* nuostatą dėl geležinkelių keleivių teisių.

Bendras Komisijos atsakymas į 35 ir 36 dalių pastabas

Komisija vertina galimybes pateikti daugiau informacijos atsižvelgiant į Direktyvą 2010/40/ES dėl intelektinių transporto sistemų diegimo sistemos, ypač informacijos apie keliones daugiarūšiu transportu paslaugų teikimo atveju, žr. 2017 m. gegužės 31 d. Komisijos deleguotąjį Reglamentą (ES) 2017/1926 (žr. priedo 2.1 punktą).

### **8 langelis. Keleivių patirtis – nevienodas požiūris**

Žr. Komisijos atsakymą į 35 dalies pastabas.

Pagal Reglamento Nr. 261/2004 5 straipsnio 3 dalį oro vežėjas neprivalo mokėti kompensacijos, jei skrydis ilgam atidėtas dėl ypatingų aplinkybių. Viena iš šių aplinkybių, kaip nurodyta 14 konstatuojamojoje dalyje, gali būti meteorologinės sąlygos. Taip pat reiktų atkreipti dėmesį į tai, kad atskiri keleiviai gali turėti, pvz., skirtingas skrydžio jungtis ir teisę į kompensaciją dėl skirtingų priežasčių.

36. Komisija gali patvirtinti, kad tik keli vežėjai pasidalijo sąnaudų įvertinimo duomenimis. Savo pasiūlymo dėl oro transporto keleivių teisių COM (2013) 130 poveikio vertinime (SWD (2013) 62) Komisija pabrėžė, kad pasiūlyme dėl oro transporto keleivių teisių yra nustatyta, jog „dėl ribotos galimybės gauti duomenis reikėjo remtis keliomis prielaidomis, kad būtų galima atlikti skaičiavimus, kurių rezultatai pateikti šioje ataskaitoje.“

37. Pasiūlymo dėl oro transporto keleivių teisių poveikio vertinime (SWD(2013) 62) Komisija pažymėjo: „Jeigu per krizę būtų buvę visiškai laikomasi reglamento nuostatų, oro transporto bendrovių bendros sąnaudos būtų padidėjusios maždaug 960 mln. EUR (tai yra maždaug 1,5 karto daugiau, nei išlaidos už priežiūrą ir pagalbą per „įprastus“ metus), ir tai per trumpesnę negu savaitės laikotarpį.“

### **10 langelis. Keleivių patirtis – Kelionė traukiniu, kurią norisi pamiršti**

Komisija mano, kad tokiu atveju yra pažeistas oro vežėjo įpareigojimas informuoti keleivius, kaip nustatyta Reglamente (EB) Nr. 1371/2007.

43. Žr. Komisijos atsakymą į 36 dalies pastabas.

45. Pagal visus keturis reglamentus pareiga imtis būtinų priemonių užtikrinti, kad keleivių teisių būtų paisoma, tenka nacionalinėms priežiūros įstaigoms.

Komisija joms padeda interneto svetainėje „Jūsų Europa“, per EDCC, Europos vartotojų centrų tinklą (ECC-Net), kurio centrai veikia kiekvienoje valstybėje narėje, keleivių teisių programėlę, kurioje taip pat galima gauti informaciją nesinaudojant internetu, taip pat reguliariai keisdamosi informacija su nacionalinėmis vykdymo užtikrinimo įstaigomis.

47. Komisija padeda nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms bendradarbiauti sprendžiant tarpvalstybinius atvejus, kaip numatyta reglamentuose dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų ir jūrų transporto keleivių teisių. Pagal Reglamentą dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje (BVAS reglamentą) Nr. 2006/2004 nacionalinės kompetentingos vykdymo užtikrinimo įstaigos gali prašyti savitarpio pagalbos iš savo kolegų.

Geležinkelių srityje Komisija savo geležinkelių keleivių teisių aiškinamosiose gairėse pateikė papildomų gairių šiuo klausimu.

Oro transporto keleivių teisių srityje nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos sudaro susitarimą dėl tarpvalstybinio bendradarbiavimo.

48. Pagal reglamentus už nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų struktūrą atsako tik valstybės narės.

Komisija, atsižvelgdama į valstybių narių pateiktą informaciją, savo interneto svetainėje skelbia atsakingas nacionalines vykdymo užtikrinimo įstaigas.

Bendras Komisijos atsakymas į 49 ir 50 dalių pastabas

Kalbant apie miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transportą ir apie jūrų ir vidaus vandens transportą, pasakytina, kad keleiviai gali teikti skundus vežėjui arba nacionalinei vykdymo užtikrinimo įstaigai. Reglamente nenurodyta chronologinė tvarka, pagal kurią turi būti teikiami skundai, tačiau pagal jį valstybėms narėms leidžiama reikalauti, kad keleiviai skundą visų pirma pateiktų vežėjui, o nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos veiktų tik kaip apeliacinės įstaigos. Iš viso šią galimybę miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transportą pasirinko 20 valstybių narių, o jūrų ir vidaus vandens transporto atveju – 21 valstybė narė. Šios galimybės privalumas yra tai, kad nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos gali veiksmingiau ir greičiau tvarkyti skundus, nes jos susidaro išsamesnį atvejo vaizdą iš abiejų šalių požiūrio taško<sup>2</sup>.

Komisija rekomendavo panašų metodą taikyti ir 2 kitoms transporto rūšims: Žr. geležinkelių transporto keleivių teisių aiškinamąsias gaires<sup>3</sup> ir oro keleivių teisių aiškinamąsias gaires<sup>4</sup>.

50. Žr. Komisijos atsakymus į 47–49 dalių pastabas.

52. Šiuo metu nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos privalo kas 2 metus paskelbti veiklos ataskaitą, įskaitant statistinius duomenis apie skundus ir taikytas sankcijas (miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų, jūrų ir vidaus vandens kelių transporto atveju).

Geležinkelių transporto sektoriuje geležinkelio įmonės privalo informaciją apie skundus įtraukti į savo metines ataskaitas.

Kalbant apie oro transporto sektorių, pasakytina, kad Komisija šioje srityje pasiūlė pakeitimų.

---

<sup>2</sup> (Miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto klausimu žr. Reglamento (EB) 181/2011 27 straipsnį ir 28 straipsnio 3 dalį ir ataskaitą [COM\(2016\) 619 final](#), o jūrų ir vidaus vandens transporto klausimu – Reglamento (ES) Nr. 1177/2010 25 straipsnį ir 25 straipsnio 3 dalį bei ataskaitą [COM\(2016\) 274 final](#))

<sup>3</sup> OL C 220, 2015 7 4, p. 1, 8.1 punktas.

<sup>4</sup> (OL C 214, 2015 6 15, p. 5), žr. 7.1 punktą, ir, Europos Sąjungos Teisingumo Teismo (bylose C-145 ir 146/15 K. *Ruijsse* *et al.*) teigimu, reglamentas neužkerta kelio valstybėms narėms priimti teisės aktų, kuriais nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos įpareigojamos priimti priemones, atsiliepdamos į individualius skundus.

54. Su miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transportu susijusi padėtis valstybėse narėse labai skiriasi. Pavyzdžiui, Vokietijos nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos 2015–2016 m. ataskaitoje nurodyta, kad 2015 m. iš viso buvo gauti 836 rašytiniai ir 387 žodiniai pareiškimai, susiję su miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų keleivių teisėmis, ir 2016 m. – iš viso 1269 rašytiniai ir 458 žodiniai pareiškimai.

55. Komisija pritaria nuomonei, kad faktinis keleivių skundų, pateiktų geležinkelių, autobusų ir vandens transporto paslaugų teikėjams, skaičius yra daug didesnis negu nacionalines vykdymo užtikrinimo įstaigas pasiekiančių skundų skaičius ir kad tai rodo, jog dauguma skundų išnagrinėjami vežėjo lygmeniu.

57. Reikėtų pažymėti, kad valstybės narės neprivalo įsteigti alternatyvaus ginčų sprendimo (AGS) subjekto, kuris spręstų tik keleivių vežimo ginčus. Jos taip pat gali įsteigti AGS subjektus, kurie apimtų daugiau nei vieną mažmeninės prekybos sektorių. Todėl kai kuriose valstybėse narėse keleivinio transporto ginčus sprendžia bendros vartotojų AGS įstaigos.

Pagal AGS direktyvą 2013/11/ES valstybės narės gali pasirinkti AGS modelį (-us), kuriuo (-iais) jos pageidauja užtikrinti visišką AGS aprėptį savo teritorijose. Esama AGS modelių, pagal kuriuos AGS procedūros rezultatai šalims yra privalomi, ir kitų modelių, pagal kuriuos tokie rezultatai nėra privalomi.

58. Nors AGS direktyvoje nustatyta, kad AGS procedūros vartotojams turi būti nemokamos arba prieinamos už nominalų mokestį, ji nereglamentuoja komercinės veiklos subjektams taikomų mokesčių klausimo. Valstybės narės turi pasirinkti tinkamą AGS modelį (su atitinkama komercinės veiklos subjektams taikoma mokesčių struktūra). Komercinės veiklos subjektams mokestį taikančių AGS įstaigų atveju, mokesčio dydis gali skirtis priklausomai nuo AGS įstaigos. Pagrindinė priežastis, dėl kurios nesinaudojama AGS, gali būti tai, kad daugeliu atvejų nuostatuose nustatytomis teisėmis pagrįsti kompensacijos prašymai yra paprasti ir jiems nereikia AGS procedūros.

59. Nors Komisija mano, jog pageidautina, kad dėl AGS rezultatų kompensacija nebūtų mažesnė už tą, į kurią keleivis turi teisę atsižvelgiant į ES keleivių teises, ji taip pat pripažįsta, kad susitarimai gali būti veiksmingas ir efektyvus būdas gauti kompensaciją.

60. Ateityje Komisijos pasiūlymas dėl atstovaujamųjų ieškinių (COM(2018) 184) gali būti alternatyva vartotojams, kad jie galėtų ginti savo teises tais atvejais, kai nepaisoma keleivių teisių, atsižvelgiant į to pasiūlymo 18 straipsnio 2 dalį.

61. Komisija taip pat pateikė informaciją savo interneto svetainėje apie riziką, kuri gali kilti keleiviams, perduodant jų teises vadinamosioms reikalavimų agentūroms, žr. [https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2017-03-09-information-note-air-passenger-rights-on-claim-agencies\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2017-03-09-information-note-air-passenger-rights-on-claim-agencies_en.pdf)

63. Žr. Komisijos atsakymą į 52 dalies pastabas.

64. Informacija apie keleivių teises turėtų būti matoma ir aiškiai pateikiama visuose terminaluose. Komisija šių transporto rūšių klausimą aptars su vykdymo užtikrinimo įstaigomis.

Komisija yra įsipareigojusi rengti informavimo kampanijas taip pat ir ECC-Net klausimais.

66. Komisija nuolat siekia gerinti keleiviams skirtas praktines gaires. Pavyzdžiui, naudodama interneto svetainę „Jūsų Europa“, ECC-Net ir EDCC, taip pat keleivių teisių programėlę.

## **IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS**

67. Europos Sąjungos palaipsniui patvirtintos keleivių teisės sėkmingai padėjo sumažinti neigiamą transporto veiklos sutrikimo poveikį kolektyvinio transporto naudotojams ir pagerinti paslaugų

keleiviams kokybę. Komisija yra įsipareigojusi užtikrinti aukšto lygio keleivių apsaugą ir laikosi nuomonės, kad šios teisės turėtų būti toliau plėtojamos ir stiprinamos.

68. Komisija mano, kad būtų galima atidžiai išnagrinėti kai kurių trečiųjų šalių gerą patirtį, įgytą keleivių teisių srityje, siekiant įvertinti, kiek ji galėtų praversti Europos Sąjungoje.

69. Transporto rūšys pasižymi skirtingomis ypatybėmis, į kurias ES teisės aktų leidėjas atsižvelgė. Komisija primena, kad leidžiančios nukrypti nuostatos yra institucijų teisėkūros proceso rezultatas ir kad nėra galimybės nukrypti leidžiančių nuostatų taikyti oro transporto keleivių teisėms. Be to, priemonės, kuriomis užtikrinamos keleivių teisės, taip pat taikomos nacionaliniu lygmeniu.

### **1 rekomendacija. ES keleivių teisių sistemos nuoseklumo didinimas**

Komisija šiai rekomendacijai pritaria.

Ji sutinka atlikti visų rūšių transporto keleivių teisių analizę, kad būtų nustatyta geriausia praktika.

70. Komisija mano, kad ES keleivių teisės apsaugomos daugiapakopio valdymo aplinkoje. Yra keli būdai, skirti vienodesniam aiškinimui užtikrinti: Komisijos gairės, vykdymo užtikrinimo įstaigų ir ECC-Net bendradarbiavimas bei Europos Sąjungos Teisingumo Teismo sprendimai.

### **2 rekomendacija. ES keleivių teisių sistemos aiškumo didinimas**

Komisija šiai rekomendacijai pritaria.

Tokias gaires Komisija jau paskelbė geležinkelių ir oro transporto srityje. Kai kurios pateiktos gairės buvo įtrauktos į siūlomus reglamentų dėl oro transporto ir geležinkelių keleivių teisių pakeitimus ir (arba) naujas redakcijas, siekiant sustiprinti šių gairių vykdymą. Komisija yra pasirengusi apsvarstyti papildomas gaires dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų, taip pat jūrų ir vidaus vandenų transporto.

71. Komisija pateikė praktinės informacijos apie tai, kaip elgtis sutrikus kelionei, pabrėždama, kad tam tikrose situacijose keleiviai turi teisių ir specifinių teisių (žr. interneto svetainę „Jūsų Europa“, EDCC, ECC-Net, keleivių teisių programėlę). Vis dėlto ji suvokia, kad visuomenės informuotumas turėtų būti toliau didinamas. Visų pirma Komisija pateiks daugiau informacijos apie tai, kaip keleiviai gali sėkmingai pateikti skundus.

Tačiau pagrindinė pareiga informuoti kelionės sutrikimo atveju tenka patiems vežėjams. Atsižvelgdama į tai Komisija pabrėžia, kad nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos turi reguliariai stebėti, kaip vežėjai tai įgyvendina.

72. Komisija vertina galimybes teikti informaciją apie kelionės sutrikimus atsižvelgiant į Direktyvą 2010/40/ES dėl kelių transporto ir jo sąsajų su kitų rūšių transportu srities intelektinių transporto sistemų diegimo sistemos<sup>5</sup>.

### **3 rekomendacija. Keleivių informuotumo didinimas**

a) Komisija šiai rekomendacijai pritaria.

Ji mano, kad didinant keleivių informuotumą ji turi atlikti svarbų vaidmenį, ir toliau imsis veiksmų šioje srityje. Ji remia AGS institucijų tinklų kūrimą, ypač svarbų keleivių teisių požiūriu (pvz., 2017 m. pradėjo veikti tarpvalstybinis AGS institucijų tinklas). Būtų galima tirti tolesnį bendradarbiavimą su nacionalinėmis vykdymo užtikrinimo įstaigomis informuotumo didinimo kampanijų klausimu.

---

<sup>5</sup> 2017 m. gegužės 31 d. Komisijos deleguotasis reglamentas (ES) 2017/1926

b) Komisija šiai rekomendacijai pritaria, nes ji dar labiau pagerintų esamas gaires. Tačiau ji mano, kad tokios gairės taip pat turi būti prieinamos plačiajai visuomenei, todėl ji svarstys, ar reikėtų įtraukti tam tikrus sudėtingus elementus, kaip antai teismų praktika. Pavyzdinė prašymo forma, skirta oro transporto keleivių teisėms, jau egzistuoja, o atnaujinta jos versija rengiama.

c) Komisija šiai rekomendacijai pritaria.

Ji mano, kad apskritai nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų ataskaitos turėtų būti geresnės ir suderintos. Šiuo klausimu ji jau pateikė pasiūlymą per vykstančias oro transporto ir geležinkelių keleivių teisių reformų procedūras.

73. Komisija mano, kad skirtingas požiūris gali būti taikomas dėl įvairių atskirų atvejų gausumo. Dėl to nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų užduotys tampa dar sudėtingesnės ir yra pagrįsta daugiau dėmesio skirti keleivių teisių sistemos veiksmingumui.

#### **4 rekomendacija. Keleivių teisių sistemos veiksmingumo didinimas**

Bendras Komisijos atsakymas į a–e punktų pastabas

Komisija šiai rekomendacijai pritaria.

Komisija pasinaudos savo iniciatyvos teise, kad apsvarstytų ir pasiūlytų sprendimus dėl likusių vykdymo užtikrinimo problemų.

Komisija svarstys galimybę pasinaudoti Audito Rūmų pasiūlymais per savo pačios diskusijas ir ateityje rengdama konsultacijas su suinteresuotosiomis šalimis.

74. Komisija sutinka, kad teisės aktų vykdymo užtikrinimas turi būti laikomas prioritetu. Galiojančiuose teisės aktuose nustatyta, kad įsteigti nacionalines vykdymo užtikrinimo įstaigas ir nustatyti veiksmingas, proporcingas ir atgrasančias sankcijas už keleivių teisių reglamentų pažeidimus turi valstybės narės.

75. Komisija mano, kad bendri nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų veiklos rezultatai skiriasi priklausomai nuo veiksmų, kurių buvo imtasi joms stebint vežėjų praktiką ir nagrinėjant individualius skundus, taip pat atsižvelgiant į jų gebėjimą taikyti sankcijas vežėjams.

76. Komisija mano, kad šiuo metu jos vaidmuo – stebėti tinkamą esamos keleivių teisių sistemos įgyvendinimą.

Komisija neturi įgaliojimų koordinuoti keleivių teisių sistemos įgyvendinimo valstybių narių lygmeniu.

#### **5 rekomendacija. Tolesnis nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų įgalinimo ir Komisijos įgaliojimų stiprinimas**

a) Komisija šiai rekomendacijai pritaria.

Komisija pasinaudos savo iniciatyvos teise, kad apsvarstytų ir pasiūlytų likusių vykdymo užtikrinimo problemų sprendimus.

Bendras Komisijos atsakymas į a punkto i–iv papunkčių pastabas

Komisija sutinka, kad šiuos klausimus reikia spręsti.

b) Komisija šiai rekomendacijai pritaria.

Komisija mano, kad nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms teikiant ataskaitas turėtų būti padaryta didelė pažanga siekiant geriau užtikrinti keleivių teises visoje Europoje. Šiuo metu teikiami pasiūlymai iš dalies keisti geležinkelių ir oro transporto keleivių teisių sistemas atitinka šį tikslą.

Komisijai būtų naudinga gauti papildomų duomenų apie keleivių teisių sistemos įgyvendinimo padėtį.

<b>Etapas</b>	<b>Data</b>
APM patvirtinimas / audito pradžia	2017 9 13
Oficialus ataskaitos projekto siuntimas Komisijai (arba kitam audituojamam subjektui)	2018 7 19
Galutinės ataskaitos patvirtinimas po prieštaravimų procedūros	2018 10 3
Komisijos (ar kito audituojamo subjekto) oficialių atsakymų gavimas visomis kalbomis	2018 10 31

Europos Sąjunga yra nustatiusi ES keleivių teisių, būdingų visoms viešojo transporto rūšims – autobusams, traukiniams, laivams ir lėktuvams – rinkinį. Mes išnagrinėjome reglamentų apimtį ir pasiekiamumą, norėdami įsitikinti, ar keleivių teisės yra veiksmingai apsaugotos ir ar jomis faktiškai naudojamosi. Mes apsilankėme dešimtyje ES valstybių narių ir atlikome dvi pačių keleivių patirties apklausas. Nustatėme, kad daug keleivių nepakankamai informuoti apie savo teises ir dažnai nepasinaudoja jomis, nes kyla problemų dėl vykdymo užtikrinimo. Pateikiame įvairių rekomendacijų, skirtų pagerinti keleivių teisių sistemą ir padidinti informuotumą. Mes taip pat pateikiame dešimt patarimų, kaip pagerinti kiekvieno mūsų kelionės patirtį.



EUROPOS  
AUDITO  
RŪMAI



Leidinių biuras

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

Tel. +352 4398-1

Užklausos: [eca.europa.eu/lt/Pages/ContactForm.aspx](https://eca.europa.eu/lt/Pages/ContactForm.aspx)  
Interneto svetainė: [eca.europa.eu](https://eca.europa.eu)  
Twitter: @EUAuditors

© Europos Sąjunga, 2018 m.

Dėl leidimo naudoti arba kopijuoti nuotraukas arba kitą medžiagą, kurių autorių teisės nepriklauso Europos Sąjungai, būtina tiesiogiai kreiptis į autorių teisių subjektus.