

Īpašais ziņojums

## ES pasažieru tiesības ir visaptverošas, tomēr pasažieriem joprojām jācinās par to ievērošanu

(saskaņā ar LESD 287. panta 4. punkta otro daļu)



EIROPAS  
REVĪZIJAS  
PALĀTA

## REVĪZIJAS DARBA GRUPA

ERP īpašajos ziņojumos tiek atspoguļoti rezultāti, kas iegūti, revidējot ES politikas jomas un programmas vai ar pārvaldību saistītus jautājumus konkrētās budžeta jomās. ERP atlasa un izstrādā šos revīzijas uzdevumus tā, lai tiem būtu pēc iespējas lielāka ietekme, konkrēti, tiek ņemts vērā risks, kādam pakļauta lietderība vai atbilstība, attiecīgo ienākumu vai izdevumu apjoms, paredzamie notikumi, kā arī politiskās un sabiedrības intereses.

Šo lietderības revīziju veica ERP locekles *Iliana Ivanova* vadītā II apakšpalāta, kas revidē izdevumu jomas, kuras saistītas ar ieguldījumu kohēzīvai, izaugsmei un iekļautībai. Revīziju vadīja ERP loceklis *George Pufan*, un revīzijas darbā piedalījās locekļa biroja vadītājs *Patrick Weldon*, biroja atašejis *Mircea Radulescu*, atbildīgais vadītājs *Pietro Puricella*, darbuuzdevuma vadītājs *Erki Must*, revidenti *Aleksandra Klis-Lemieszonek*, *Zuzana Gullova*, *Marjeta Leskovar*, *Annekatrin Langer* un sekretariāta asistente *Petra Karkosova*. Lingvistisko atbalstu sniedza *Zuzanna Filipski* un *Richard Moore*.



No kreisās uz labo: *Marjeta Leskovar*, *Mircea Radulescu*, *Zuzana Gullova*, *Patrick Weldon*, *Aleksandra Klis-Lemieszonek*, *Erki Must*, *Pietro Puricella*, *George Pufan*, *Annekatrin Langer*.

## SATURS

	Punkts
Kopsavilkums	I–XI
Ievads	1–8
Revīzijas tvēruma un pieeja	9–14
Apsvērumi	15–66
ES ir apņēmusies īstenot pasažieru tiesības, tomēr šajā ziņā joprojām ir daudz sarežģījumu	15–45
Pasažieriem draudzīga prakse pastāv arī ārpus ES regulējuma	15–16
Dažkārt ES pasažieru tiesības nav skaidras	17–22
ES pasažieru tiesības ir atkarīgas no pārvadātāja, un tās ierobežo paredzētās atkāpes	23–27
Pasažieri nepārzina savas tiesības	28–32
Pasažieriem ir grūti izmantot savas tiesības	33–45
Izpilde atšķiras un ir atkarīga no katrā dalībvalstī īstenotās prakses	46–66
Valstu izpildestrūktūrām ir dažāda organizācija un izpildes panākšanas prakse	46–55
Prasību aģentūras un strīdu alternatīvas izšķiršanas (SAI) vienības novērš valstu izpildestrūktūru atstātās nepilnības izpildes panākšanā	56–61
Komisija veicina valstu izpildestrūktūru pieredzes apmaiņu, tomēr tai nav pilnvaru nodrošināt pasažieru tiesību vienādu ievērošanu	62–66
Secinājumi un ieteikumi	67–76
I pielikums.    Mūsu desmit ieteikumi Jūsu ceļošanas pieredzes uzlabošanai	
II pielikums.    ERP statistiskās aptaujas anketa	
Komisijas atbildes	

## **KOPSAVILKUMS**

### ***Pasažieru tiesības***

I. Pēdējos divdesmit gados Eiropā ir novērojams ceļošanas uzplaukums, izmantojot visu veidu transportlīdzekļus. Ņemot to vērā, Eiropas Savienība ir veikusi pasākumus, lai nodrošinātu pasažieru aizsardzības minimālo līmeni visos četros sabiedriskā transporta veidos: gaisa transportā, dzelzceļa transportā, ūdens transportā un autobusu transportā. Komisija 2011. gadā noteica desmit būtiskākās ES pasažieru tiesības, kas ir kopīgas visos transporta veidos. Pasažieru tiesības ir garantētas regulās, kas attiecas uz četriem sabiedriskā transporta veidiem. Tomēr katras regulas tvērums un īpašie noteikumi ir atšķirīgi.

### ***Kā mēs veicām revīziju***

- II. Mēs novērtējam to, cik efektīvi tiek aizsargātas pasažieru tiesības, un pārbaudījām, vai
- regulu piemērošanas joma un sasniegtspēja efektīvi aizsargā pasažieru tiesības un vai tās var faktiski iegūt;
  - pasažieru tiesības tiek efektīvi īstenotas.
- III. Mēs iztaujām Komisijas pārstāvjus un apmeklējām desmit dalībvalstis: Čehijas Republiku, Vāciju, Īriju, Grieķiju, Spāniju, Franciju, Itāliju, Nīderlandi, Poliju un Somiju. Visās dalībvalstīs revīzija ietvēra gaisa pārvadājumu jomu, bet dažās arī dzelzceļa pārvadājumus, ūdens transportu un autobusu satiksmi. Turklāt mēs veicām divas pasažieru aptaujas nolūkā novērtēt informētību un zināšanas par pasažieru tiesībām.

### ***Ko mēs konstatējam***

- IV. Regulas attiecas uz galvenajiem sabiedriskā transporta veidiem, tāpēc regulējums ir globāli vienots. Tomēr daudzi pasažieri nav pietiekami informēti par savām tiesībām un bieži vien ar izpildi saistītu problēmu dēļ tās neizmanto.
- V. Mēs konstatējam labas prakses piemērus citās valstīs ārpus ES — šādas prakses piemērošana Eiropā varētu uzlabot ES pasažieru tiesību kvalitāti. Pasažieru desmit būtiskāko tiesību uzdevums ir aizsargāt visus pasažierus, kuri ceļošanai izmanto četrus sabiedriskā

transporta veidus. Aizsardzības tvēruma apmērs ir atkarīgs no konkrētā izmantotā transporta veida.

VI. Daudzos regulu noteikumus var interpretēt dažādi. Jēdzieni “informācija” un “palīdzība”, kā arī maršruta maiņas nosacījumi regulās nav pietiekami skaidri definēti. Kompensācijas apmērs neatbilst tās pirkuma vērtībai. Turklāt vairāki regulās noteiktie ierobežojumi attiecībā uz valsts izpildstrukturūru jurisdikciju, kā arī paredzētie atbrīvojumi būtiski sašaurina pasažieru tiesību tvērumu.

VII. Lai izmantotu pasažieru tiesību regulējumā paredzētās priekšrocības, pasažieriem ir jāzina savas tiesības. Tomēr informētības līmenis ir samērā zems. Informētības vairošanas kampaņās galvenā uzmanība ir pievērsta pasažieru tiesību esamībai, bet tajās varēja sniegt vairāk praktisku norādījumu par to, kā rīkoties ceļojuma neplānotas pārtraukšanas gadījumā.

VIII. Pašreizējā kompensāciju izskatīšanas sistēma rada būtisku administratīvo slogu gan pārvaldītājiem, gan pasažieriem, jo ir atsevišķi jāiesniedz un jāizskata miljoniem sūdzību. Procedūras, ko pārvaldītāji un valstu izpildstrukturūras piemēro atsevišķo sūdzību izskatīšanai, nav pārredzamas. Pret pasažieriem, kuri devušies vienā un tajā pašā ceļojumā un piedzīvojuši neplānotu tā pārtraukšanu, var izturēties dažādi.

IX. Par regulu izpildi atbild valstu izpildstrukturūras. Patlaban to pieeja individuālu pasažieru tiesību īstenošanai atšķiras atkarībā no transporta veida un dalībvalsts. Lielākajā daļā gadījumu valstu izpildstrukturūras reaģē uz sūdzībām, kuras iesnieguši neapmierināti pasažieri.

X. Komisijas veiktās pasažieru tiesību regulējuma īstenošanas pārraudzības rezultātā regulas ir skaidrotas. Tomēr Komisijai nav pilnvaru nodrošināt pasažieru tiesību īstenošanu, tāpēc minētās tiesības tiek piemērotas atšķirīgi.

### ***Ko mēs iesakām***

XI. Palātai ir vairāki ieteikumi: uzlabot pasažieru tiesību regulējuma saskaņotību, skaidrību un efektivitāti, vairojot pasažieru informētību, paplašināt valstu izpildstrukturūru un Komisijas pilnvaras. Turklāt mēs piedāvājam desmit ieteikumus, lai ikviena pasažiera ceļošanas pieredze kļūtu labāka.

## IEVADS

### Pasažieru tiesību jēdziens

1. Pēdējos divdesmit gados ir novērojams ceļošanas uzplaukums, izmantojot visus transportlīdzekļu veidus. Ņemot to vērā, Eiropas Savienība ir veikusi pasākumus, lai nodrošinātu pasažieru aizsardzības minimālo līmeni visos četros sabiedriskā transporta veidos: gaisa transportā, dzelzceļa transportā, ūdens transportā un autobusu transportā<sup>1</sup>.
2. Lai palīdzētu ES iedzīvotājiem pilnībā izmantot patērētāju tiesības, Komisija 2011. gada paziņojumā Parlamentam un Padomei<sup>2</sup> apkopoja ES pasažieru desmit būtiskākās tiesības, kas ir kopīgas visos transporta veidos (sk. **1. tabulu**).

---

<sup>1</sup> Šajā ziņojumā autobusu satiksme nozīmē pārvietošanos ar autobusu.

<sup>2</sup> COM(2011) 898 galīgā redakcija, 19.12.2011., "Eiropas redzējums pasažieriem: paziņojums par pasažieru tiesībām visos transporta veidos".

## **1. tabula. – ES pasažieru desmit būtiskākās tiesības**

1. Tiesības uz nediskrimināciju attiecībā uz transporta pieejamību.	Aizsardzība pret tiešu vai netiešu diskrimināciju pilsonības, dzīvesvietas, invaliditātes vai ierobežotu pārvietošanās spēju dēļ.
2. Tiesības brīvi pārvietoties.	Pieļaušana transportlīdzeklim un palīdzība bez papildu maksas pasažieriem ar invaliditāti un pasažieriem ar ierobežotām pārvietošanās spējām.
3. Tiesības iegūt informāciju.	Informācijas sniegšana pirms biļešu iegādes, dažādos brauciena posmos un it īpaši brauciena traucējuma gadījumā.
4. Tiesības atteikties no brauciena tā traucējuma gadījumā.	Tiesības atsaukt līgumu un saņemt biļetes cenas atmaksu, ja notikusi ilga kavēšanās, ir atcelts brauciens vai ir atteikta iekāpšana.
5. Tiesības uz pārvadājuma līguma izpildi brauciena traucējuma gadījumā.	Tiesības saņemt citus transporta pakalpojumus/transportu, tiklīdz tas ir iespējams, vai atkārtoti rezervēt braucienu, ja notikusi ilga kavēšanās, ir atcelts brauciens vai ir atteikta iekāpšana.
6. Tiesības saņemt palīdzību, ja notikusi kavēšanās vai brauciens ir atcelts.	Minimālais aprūpes līmenis ilgās kavēšanās gadījumā.
7. Konkrētos apstākļos tiesības uz kompensāciju.	Finansiāla kompensācija, ja notikusi ilga kavēšanās, brauciens ir atcelts vai ir atteikta iekāpšana gaisa kuģī bez pasažiera piekrišanas.
8. Tiesības uz pārvadātāja atbildību par pasažieriem un viņu bagāžu.	Atbildība un kompensācija, piemēram, pasažiera nāves vai ievainojumu gadījumā, vai bagāžas sabojāšanas gadījumā.
9. Tiesības uz ātru un pieejamu sūdzību izskatīšanas sistēmu.	Tiesības iesniegt sūdzību pārvadātājam, ja neapmierina tā sniegtais pakalpojums. Pēc tam sūdzību var iesniegt kompetentajai valsts izpildstrukturai.
10. Tiesības uz ES tiesību normu pilnīgu piemērošanu un efektīvu īstenošanu.	Tiesības pajauties uz to, ka pārvadātāji pareizi piemēros ES pasažieru tiesības. Valstu izpildstrukturām ir jāpilda ES noteikumi, pārkāpumu gadījumā īstenojot efektīvas, samērīgas un atturošas sankcijas.

Avots: COM(2011) 898 galīgā redakcija.

### ES pasažieru tiesību regulēšana un īstenošana

3. Pasažieru tiesības ir izklāstītas četru sabiedriskā transporta veidu regulās. Lai gan minētās desmit būtiskākās pasažieru tiesības visos transporta veidos ir vienādas, katrā no tiem piemēro dažādus noteikumus, turklāt atšķiras arī pasažieru aizsardzības līmenis. Pasažieru tiesības var iedalīt tajās, kuras piemēro visiem pasažieriem visu veidu braucienos, piemēram, tiesības brīvi pārvietoties vai tiesības iegūt informāciju, un tajās, kas piemērojamas tikai tādā gadījumā, ja ceļojums tiek neplānoti pārtraukts, proti, tiesības saņemt palīdzību vai kompensāciju.

#### *Aviopasažieru tiesības*

4. Regula<sup>3</sup> par aviopasažieru tiesībām attiecas uz pasažieriem, kuri izlido no kādas lidostas dalībvalsts teritorijā, neraugoties uz pārvadātāja izcelsmi, vai no kādas lidostas valstī ārpus

<sup>3</sup> Eiropas Parlamenta un Padomes 2004. gada 11. februāra Regula (EK) Nr. 261/2004, ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar

ES, lai dotos uz lidostu kādā dalībvalstī, bet tādā gadījumā tikai tad, ja pārvadātājs ir reģistrēts ES. Pasažieru tiesības attiecībā uz personām ar invaliditāti vai ar ierobežotām pārvietošanās spējām, kuri ceļošanai izmanto gaisa transportu, ir izklāstītas atsevišķā regulā (Regula (EK) Nr. 1107/2006<sup>4</sup>)<sup>5</sup>. Komisija 2013. gadā ierosināja pārstrādātu redakciju<sup>6</sup>, ar kuru bija paredzēts uzlabot un skaidrot aviopasažieru tiesības, vienlaikus gaisa pārvadātājiem samazinot regulas īstenošanas izmaksas. Tomēr revīzijas laikā priekšlikums vēl nebija pieņemts.

### *Dzelzceļa pasažieru tiesības*

5. Regula<sup>7</sup> par dzelzceļa pasažieru tiesībām ir spēkā Eiropas Savienībā attiecībā uz visiem dzelzceļa pārvadājumiem un pakalpojumiem, kurus sniedz viens vai vairāki licencēti dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumi. Komisija 2017. gadā ierosināja regulas pārstrādātu redakciju<sup>8</sup>, lai paplašinātu un precizētu dzelzceļa pasažieru tiesības. Pārstrādātās redakcijas priekšlikumam joprojām tiek veikta tiesību akta pārbaude.

---

iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos (OV L 46, 17.2.2004., 1. lpp.).

<sup>4</sup> Eiropas Parlamenta un Padomes 2006. gada 5. jūlija Regula (EK) Nr. 1107/2006 par invalīdu un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesībām, ceļojot ar gaisa transportu (OV L 204, 26.7.2006., 1. lpp.).

<sup>5</sup> *Acquis* aviopasažieru tiesību jomā ietver arī Eiropas Parlamenta un Padomes 2002. gada 13. maija Regulu (EK) Nr. 889/2002, ar ko groza Padomes Regulu (EK) Nr. 2027/97 par gaisa pārvadātāju atbildību nelaimes gadījumos (OV L 140, 30.5.2002., 1. lpp.).

<sup>6</sup> COM(2013) 130 final "Priekšlikums Eiropas Parlamenta un Padomes regulai, ar ko groza Regulu (EK) Nr. 261/2004, ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos, un Regulu (EK) Nr. 2027/97 par gaisa pārvadātāju atbildību, veicot pasažieru un viņu bagāžas gaisa pārvadājumus", 13.3.2013.

<sup>7</sup> Eiropas Parlamenta un Padomes 2007. gada 23. oktobra Regula (EK) Nr. 1371/2007 par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem (OV L 315, 3.12.2007., 14. lpp.).

<sup>8</sup> COM(2017) 548 final "Priekšlikums Eiropas Parlamenta un Padomes regulai par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem (pārstrādāta redakcija)", 27.9.2017.

### *Ūdens transporta pasažieru tiesības*

6. Regula<sup>9</sup> par ūdens transporta pasažieru tiesībām attiecas uz pasažieriem, kuri ceļo no kādas ostas dalībvalsts teritorijā, neraugoties uz pārvadātāja izcelsmi, vai no ostas valstī ārpus ES, lai dotos uz ostu kādā dalībvalstī, bet tikai tad, ja pakalpojuma sniedzējs ir ES pārvadātājs.

### *Autobusu pasažieru tiesības*

7. Regula<sup>10</sup> par autobusu pasažieru tiesībām attiecas uz regulāriem autobusu pārvadājumiem un tiem, kuri paredzēti tūrisma mērķiem. Iekāpšanas vietai ir jāatrodas kādā dalībvalstī, un plānotajam attālumam ir jābūt vismaz 250 km. Līdz 2021. gada martam dalībvalstis var atkāpties no lielākās daļas regulas noteikumu, jo tās piemērošanas jomā nav jāiekļauj lielākā daļa iekšzemes pakalpojumu.

8. Visās četrās regulās noteikts, ka dalībvalstīm ir jāizveido valstu izpildstrukturās, lai nodrošinātu tajās minēto noteikumu ievērošanu. Sūdzības par regulu pārkāpumiem pasažieri var iesniegt pārvadātājam vai tieši valsts izpildstrukturām. Komisijai nav tiešas pasažieru tiesību īstenošanas lomas.

### **REVĪZIJAS TVĒRUMS UN PIEEJA**

9. Lai gan pasažieru tiesību jomai atvēlētie ES finanšu resursi ir minimāli, mēs nolēmām veikt revīziju, jo šis ir viens no redzamākajiem politikas virzieniem, ko Eiropas Savienība tieši nodrošina saviem iedzīvotājiem. Komisija uzskata, ka pasažieru tiesību regulējums ir viens no tās lielākajiem panākumiem patērētāju iespēju paplašināšanā. Tā kā kopš laika, kad spēkā stājās pirmā regula par aviopasažieru tiesībām, ir pagājuši gandrīz 15 gadi, mēs nolēmām izanalizēt pašreizējo situāciju pasažieru tiesību regulējuma īstenošanā.

---

<sup>9</sup> Eiropas Parlamenta un Padomes 2010. gada 24. novembra Regula (ES) Nr. 1177/2010 par pasažieru tiesībām, ceļojot pa jūru un iekšzemes ūdensceļiem, un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 (OV L 334, 17.12.2010., 1. lpp.)

<sup>10</sup> Eiropas Parlamenta un Padomes 2011. gada 16. februāra Regula (ES) Nr. 181/2011 par autobusu pasažieru tiesībām un par grozījumiem Regulā (EK) Nr. 2006/2004 (OV L 55, 28.2.2011., 1. lpp.).

10. Šajā revīzijā mēs novērtējam to, cik efektīvi Eiropas Savienībā aizsargā pasažieru tiesības.

Lai to noskaidrotu, mēs pārbaudījām, vai

- regulu piemērošanas joma un sasniegtspēja efektīvi aizsargā pasažieru tiesības un vai tās var faktiski iegūt;
- pasažieru tiesības tiek efektīvi īstenotas.

11. Mēs iztaujām Komisijas Mobilitātes un transporta ģenerāldirektorāta attiecīgās nodaļas pārstāvjus, kā arī dažādu Eiropas apvienību un pasažieru organizāciju pārstāvjus.

12. Mēs veicām divas aptaujas, lai novērtētu ES iedzīvotāju informētību un zināšanas par pasažieru tiesībām, kā arī lai apkopotu pasažieru pieredzi:

- a) **statistisku aptauju**, iesaistot 10 350 nejauši izvēlētu iedzīvotāju no desmit dalībvalstīm, kuras tika apmeklētas revīzijas laikā (sk. **12. punktu**). Minēto apsekojumu veicām laikposmā no 2017. gada novembra līdz 2018. gada janvārim, izmantojot tiešsaistes rīku un statistiski reprezentatīvu izlasi;
- b) **atklātu aptauju**, kas bija brīvi pieejama mūsu tīmekļa vietnē; tajā bija tie paši jautājumi, kā arī papildu iespēja dalīties ar savu ceļošanas pieredzi. Minētais rīks bija pieejams laikposmā no 2017. gada decembrim līdz 2018. gada janvārim, un 1581 cilvēks izmantoja iespēju paust savu viedokli par pasažieru tiesībām.

13. Šajā ziņojumā galvenokārt izmantoti statistiskās aptaujas rezultāti, jo šāda aptauja reprezentē ES iedzīvotājus. Atklātajā aptaujā tika sniegti reālās dzīves piemēri par ceļojumu traucējumiem. Tā kā dalība aptaujā bija anonīma, esam piešķīruši respondentiem fiktīvus vārdus. Turklāt, ņemot vērā gan pasažieru, gan mūsu pieredzi, mēs piedāvājam desmit ieteikumus pasažieriem cerībā tādējādi uzlabot viņu ceļošanas pieredzi (sk. **I pielikumu**).

14. Mēs apmeklējām desmit dalībvalstis: Čehijas Republiku, Vāciju, Īriju, Grieķiju, Spāniju, Franciju, Itāliju, Nīderlandi, Poliju un Somiju<sup>11</sup>. Mēs iztaujājām valstu izpildstruktūru pārstāvjus un galvenos pārvadātājus katrā transporta veidā. Gaisa transporta jomas apskats tika veikts visās desmit apmeklētajās dalībvalstīs. Dzelzceļa transports tika vērtēts Francijā, Itālijā, Nīderlandē, Polijā, Spānijā un Vācijā. Autobusu transports tika vērtēts Čehijas Republikā, Itālijā, Polijā, Spānijā un Vācijā. Ūdens transporta pārvadājumus vērtējām Grieķijā, Itālijā, Īrijā un Somijā. Kopumā mēs iztaujājām 21 valsts izpildstruktūras un 27 pārvadātāju pārstāvjus.

## **APSVĒRUMI**

***ES ir apņēmusies īstenot pasažieru tiesības, tomēr šajā ziņā joprojām ir daudz sarežģījumu***

### **Pasažieriem draudzīga prakse pastāv arī ārpus ES regulējuma**

15. Lai nodrošinātu kontekstu ES centieniem pasažieru aizsardzības jomā, mēs salīdzinājām ES pasažieru tiesību regulējumu ar attiecīgo Kanādas, Jaunzēlandes, ASV un Brazīlijas regulējumu. Mēs secinājām, ka lielākajā daļā gadījumu ES noteikumi ir stingrāki un konkrētāki, jo tie, lai arī dažādā apmērā, aptver visas desmit būtiskākās pasažieru tiesības (sk. **1. tabulu**).

16. Tāpat mēs secinājām, ka, pretēji situācijai Eiropas Savienībā, pasažieru tiesības minētajās valstīs ne vienmēr ir definētas visu četru transporta veidu tiesību aktos. Valstīs, ar kurām tika veikts salīdzinājums, pasažieru tiesību pamatā bieži vien ir brīvprātīga vienošanās pārvadātāju starpā. Dažās konkrētās jomās, piemēram, attiecībā uz personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām pārvadāšanu, "iestrēgušiem" pasažieriem vai bagāžas aizsardzību, citu valstu noteikumi ir stingrāki nekā ES noteikumi (sk. **1. izcēlumu**).

---

<sup>11</sup> Mēs izvēlējāmies minētās valstis, cita starpā ņemot vērā šādus aspektus: pienācīgs ģeogrāfiskais tvērums, salu valstu un valstu, kurām ir tikai sauszemes robežas, pārstāvība, kā arī vienāda tādu valsts izpildstruktūru pārstāvība, kuru pārzinā ir konkrēts transporta veids, un tādu, kuru darbība ir multimodāla.

### 1. izcēlums. Plašākas priekšrocības ārpus ES

**Kanāda:** personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesības paredz, ka iekšzemes lidojumos pārvadātāji personai ar smagu invaliditāti, kura lido kopā ar pavadošo personu vai kurai ir nepieciešamas vairākas sēdvietas, drīkst pieprasīt maksu tikai par vienu biļeti. Eiropā nav ES mēroga noteikuma, un valstu tiesību akti paredz to, vai pavadošajām personām ir jāpērk biļetes.

**Jaunzēlande:** aviopasažieri, kuri izmanto iekšzemes lidojumus, ir tiesīgi saņemt kompensāciju, kas līdz pat desmit reizēm pārsniedz biļetes cenu. ES noteiktais kompensācijas apmērs ir 250 EUR, 400 EUR vai 600 EUR atkarībā no lidojuma attāluma.

**ASV:** kompensācija par kavēšanos, kas radusies saistībā ar iekāpšanas atteikumu, ir lielāka par ES izmaksāto kompensāciju, proti, līdz pat 1158 EUR (1350 USD) atkarībā no galamērķa un kopējā kavēšanās laika. Papildus tiek nodrošināta aprūpe, ja aizkavēšanās notiek uz perona vai manevrēšanas zonā, proti, situācijās, kad pasažieri nedrīkst pamest lidmašīnu. Pārvadātājiem ir jānodrošina uzkodas un dzeramais ūdens ne vēlāk kā 2 stundas pēc tam, kad lidmašīna ir atstājusi izlidošanas vārtus vai ieradusies pie vārtiem.

Avots: ERP salīdzinošā analīze.

### Dažkārt ES pasažieru tiesības nav skaidras

#### Tiesības iegūt informāciju: nepieciešama lielāka skaidrība

17. Pasažieriem ir tiesības iegūt informāciju gan pirms ceļojuma, gan tā laikā, gan atsevišķos gadījumos arī pēc ceļojuma. Ja ceļojums tiek traucēts (atcelšana, ilga kavēšanās), pasažieriem būtu jāsaņem informācija par šāda traucējuma raksturu un to, kā tas varētu ietekmēt ceļojuma grafiku. Autobusu transporta un ūdens transporta regulās ir noteikts termiņš – 30 minūtes, kuru laikā pārvadātājam ir jāsniedz informācija pasažieriem, kuri gaida ceļojumu, savukārt gaisa pārvadātājiem un dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem šāds termiņš nav noteikts (sk. **2. izcēlumu**).

## 2. izcēlums. Pasažiera pieredze: trūkst informācijas

**Hosē:** Mans brauciens ar vilcienu no Vācijas uz Beļģiju kavējās par gandrīz divām stundām. Netika sniegta nekāda informācija par kavēšanās ilgumu vai iemeslu. Informāciju par kavēšanos periodiski rādīja platformas ekrānos, nesniedzot sīkākus paskaidrojumus, turklāt tuvumā nebija neviena cilvēka, kas varētu sniegt plašāku informāciju. Mēs baidījāmies pamest platformu, jo tad varētu nokavēt vilcienu, kad tas ierastos. Pēc tam iesniedzām sūdzību pārvaldītājam, taču nesekmīgi.

Avots: ERP atklātā aptauja.

### Tiesības saņemt palīdzību nav skaidri definētas

18. Tiesības saņemt palīdzību<sup>12</sup> paredz, ka ceļojuma neplānotas pārtraukšanas gadījumā pasažieriem ir tiesības uz minimālu aprūpi. Konkrētās palīdzības veids ir atkarīgs no tā, ko pārvaldītāji ir gatavi piedāvāt. Turklāt ES pasažieru tiesību regulās nav paredzētas konkrētas soda naudas, ja pārvaldītāji neievēro pienākumu piedāvāt palīdzību. Kavēšanās ilgums, pēc kā nosaka pasažieru tiesības saņemt palīdzību, ir atšķirīgs atkarībā no transporta veida: 2–4 stundas aviotransportam, 60 minūtes dzelzceļa pārvaldījumiem un 90 minūtes ūdens transporta vai autobusu pārvaldījumiem. Dzelzceļa transporta un gaisa transporta regulās nav precizēts nakšu skaits vai maksimālās uzturēšanās izmaksas. Maksimālā robeža ir noteikta ūdens transporta un autobusu transporta regulās, kurās tāpat atrunāts, ka palīdzība netiek sniegta ārkārtas apstākļu gadījumā (sk. **3. izcēlumu**).

## 3. izcēlums. Pasažiera pieredze: palīdzības sniegšana ir atkarīga no pasažieriem, kuri uzņemas iniciatīvu

**Olavi:** Ceļojot no Helsinkiem uz Trāvemindi 2016. gadā, mans prāmis kavējās par trim stundām. Kavēšanās dēļ mēs nevarējām turpināt savu ceļojumu pa dzelzceļu uz Hamburgu, kā bijām plānojuši; mēs varējām aizbraukt tikai līdz Lībekai, kur mums vajadzēja pavadīt nakti. Izmantojot internetu, mēs par saviem līdzekļiem rezervējām mājvietu. Kad vaicājām pēc informācijas, mūs uz klāja informēja, ka

<sup>12</sup> Regulās pamīšus izmanto terminus “aprūpe” un “palīdzība”.

prāmja sabiedrība atlīdzinās visas radušās papildu izmaksas. Attiecībā uz palīdzību — mums pasniedza vienu dzērienu bārā, piebilstot, ka tas ir kompliments.

*Avots: ERP atklātā aptauja.*

19. Regulās plaši izmanto terminus “uzkodas”, “maltītes” vai “atspirdzinājumi”, tomēr tie netiek definēti, tāpēc pasažieri nezina, ko sagaidīt no pārvadātāja. Dažkārt, pat ja pārvadātājs faktiski sniedz palīdzību, tās atbilstība un kvalitāte var nebūt pietiekama, lai neplānotas ceļojuma pārtraukšanas gadījumā apmierinātu pasažieru vajadzības. Minētā palīdzība var izpausties kā vaučers 3 EUR vērtībā atspirdzinājumu iegādei lidostā vai kā ūdens pudele, ko piedāvā vilcienā, kurš vairākas stundas kavējas.

Personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām nezina, kāda veida pakalpojumus var sagaidīt

20. Personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām ir pasažieri ar īpašām vajadzībām. Lai šādas personas varētu ceļot bez liekiem ierobežojumiem, tām ir jāsaņem pietiekami plaša informācija par ceļošanas apstākļiem un praktiskiem nosacījumiem gan uz klāja, gan izbraukšanas vietās. Regulās izmantota neskaidra terminoloģija attiecībā uz laiku un formātu, kādā informācija sniedzama personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, piemēram, tā sniedzama “atbilstīgā un saprotamā veidā”<sup>13</sup> vai “izmantojot attiecīgus alternatīvus līdzekļus”<sup>14</sup>. Minēto problēmu dēļ personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesības bieži netiek ievērotas (sk. **4. izcēlumu**).

#### **4. izcēlums. Pasažiera pieredze: aizmirsas pie vārtiem**

**Anna:** Man ir redzes traucējumi, un, lai gan jau iepriekš rezervēju palīdzību personai ar ierobežotām pārvietošanās spējām, praksē es šādu palīdzību nesaņēmu. Informācija par to, ka ir sākusies iekāpšana, tika sniegta tikai ekrānos, un palīdzības zonā neviens par mani neparūpējās. Šķiet, mani burtiski aizmirsas. Kāds cits ceļotājs palīdzēja man tikt līdz iekāpšanas vārtiem. Lidmašīnā neviens no stjuartiem nezināja, ka man ir redzes traucējumi, un, lai gan man bija arī baltā nūja, neviens no

<sup>13</sup> Regula (ES) Nr. 181/2011, 11. panta 5. punkts.

<sup>14</sup> Regula (EK) Nr. 261/2004, 14. panta 3. punkts.

viņiem man nepalīdzēja. Arī šoreiz kāds cits ceļotājs palīdzēja atrast vietu manai bagāžai un manu sēdvietu, kā arī piesprādzēt drošības jostu.

*Avots: ERP atklātā aptauja.*

### Regulas par pasažieru tiesībām var interpretēt ļoti dažādi

21. Visas aptaujātās ieinteresētās personas uzskatīja, ka regulas nav pietiekami skaidras, tāpēc pārvadātāji var tās interpretēt šauri, turklāt nav skaidrs, kādā veidā lietas būtu jāizskata valstu izpildstrukturām. Kopš gaisa transporta regulas stāšanās spēkā Eiropas Savienības Tiesā (EST) ir skatītas aptuveni 180 lietas nolūkā precizēt dažādu jēdzienu nozīmi, piemēram, “kavēšanās”, “ārkārtas apstākļi”, “tehnisks defekts”, “ierašanās laiks” utt. Turklāt gan pārvadātāji, gan valstu izpildstrukturās minēja piemērus par valstu tiesu pretējiem spriedumiem vienā un tajā pašā jautājumā.

22. Lai visām ieinteresētajām pusēm izskaidrotu EST spriedumus, Komisija ir izdevusi vairākus paskaidrojuma rakstus un skaidrojošās pamatnostādnes<sup>15</sup>. Turklāt tā ir publicējusi arī būtiskāko EST spriedumu kopsavilkumu, pēdējo – 2015. gada jūlijā<sup>16</sup>. Tomēr valstu izpildstrukturās un pārvadātāji uzsvēra, ka regulu vienāda īstenošana vēl nav panākta, jo tādus jēdzienus kā “palīdzība”, “maršruta maiņa, ko nodrošina līdzvērtīgos pārvadājuma apstākļos” un “kompensācijas nosacījumi” joprojām piemēro dažādi.

### **ES pasažieru tiesības ir atkarīgas no pārvadātāja, un tās ierobežo paredzētās atkāpes**

#### Tiesības uz pārvadājuma līguma izpildi: pasažieri ir atkarīgi no pārvadātāja rīcības

23. Ilgas kavēšanās, brauciena atcelšanas vai iekāpšanas atteikuma gadījumā pasažieriem ir jāpiedāvā izvēles iespēja — saņemt biļetes cenas atmaksu vai izmantot alternatīvu transporta veidu līdzvērtīgos apstākļos. Gaisa satiksmes jomā maršruta maiņa tiek piemērota tikai tad, ja brauciens ticis atcelts vai ir atteikta iekāpšana; to nenodrošina ilgas kavēšanās gadījumā. Citos transporta veidos tiesības uz maršruta maiņu īsteno tad, ja paredzamā

<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).

kavēšanās ierašanās vai izbraukšanas vietā ir vismaz 60 minūtes dzelzceļa transportam, 90 minūtes ūdens transportam un 120 minūtes autobusu transportam. Tomēr spēkā esošajās ES regulās nav paredzētas konkrētas soda naudas, ja pārvadātāji nenodrošina maršruta maiņu saprātīgā laikposmā (sk. **5. izcēlumu**).

**5. izcēlums. Pasažiera pieredze: stundām ilga veltīga gaidīšana**

**Ištvāns:** Manu lidojumu uz Minheni atcēla sniegputeņa dēļ. Tādu paziņojumu saņēmām 4 stundas pirms izlidošanas. Reģistrējoties lidojumam, man teica, lai gaidu informāciju tieši no lidsabiedrības pārstāvjiem, jo lidostas darbiniekiem nav atļauts sazināties ar lidsabiedrību, savukārt lidsabiedrības pārstāvja nebija tuvumā. Veselu stundu es nesekmīgi mēģināju pats sazināties ar lidsabiedrību. Pēc vairāk nekā 4 stundu gaidīšanas lidostā es nolēmu atgriezties mājās, jo bija jau ļoti vēls. Pēc pusnakts, tātad gandrīz desmit stundas pēc tam, kad tika paziņots par reisa atcelšanu, man piedāvāja lidot ar citu reisu nākamās dienas pusdienlaikā.

*Avots:* ERP atklātā aptauja.

24. Maršruta maiņa būtu jāpiedāvā, nodrošinot pārvadājumu līdzvērtīgos apstākļos. Tomēr pašreizējās ES regulās nav nekādu norāžu par to, kas ir "līdzvērtīgi apstākļi". Piemēram, valstu izpildstruktūras ir ziņojušas par vairākiem gadījumiem, kad dzelzceļa un gaisa transporta pārvadātāji kā alternatīvu ir piedāvājuši ļoti ilgus braucienus ar autobusu, piemēram, no Parīzes uz Madridi (1250 km) vai no Milānas uz Katāniju (1400 km, ietverot prāmja izmantošanu).

25. Mēs esam konstatējuši vairākus gadījumus, kad pasažieriem varēja nekavējoties piedāvāt maršruta maiņu, ja tiktu veikts pārvadājums citā klasē vai ar citu sabiedrību, kura izmanto tādu pašu transporta veidu. Tomēr finansiālu apsvērumu dēļ pārvadātāji nevēlas izmantot šo risinājumu. Tāpēc pasažieriem var nākties ļoti ilgi gaidīt, jo viņiem vēlas nodrošināt sākotnējā pārvadātāja veiktu reisu tajā pašā klasē (sk. **6. izcēlumu**), kas var būt pieejams tikai pēc vairākām dienām.

**6. izcēlums. Pasažiera pieredze: grūtas pārrunas, lai notiktu maršruta maiņa**

**Martina:** Kad mans lidojums tika atcelts, man nepiedāvāja nevienu saprātīgu risinājumu nokļūšanai galamērķī. Nākamais attiecīgās lidsabiedrības lidojums bija pēc 4 dienām, turklāt arī tajā vietas ātri aizņēma pasažieri no mana reisa. Vienīgais iespējamais risinājums bija izmantot citu reisu pēc

7 dienām. Manu lūgumu piedāvāt man citas lidsabiedrības reisu noraidīja. Pēc ilgstošas žēlošanās lidsabiedrība piedāvāja lidojumu no citas lidostas, bet nesedza izmaksas par ceļu līdz attiecīgajai lidostai (citā valstī).

Avots: ERP atklātā aptauja.

### Atkāpes regulā nozīmē to, ka daudzi pasažieri netiek aizsargāti

26. Saskaņā ar dzelzceļa transporta regulu līdz 2024. gadam dalībvalstis var atkāpties no lielākās daļas pasažieru tiesību piemērošanas. Atkāpes galvenokārt attiecas uz reģionāliem un vietējiem reisiem. Pilnībā šo regulu 2017. gadā piemēroja tikai piecas dalībvalstis<sup>17</sup>. Tātad 90 % vilcienu pasažieru Eiropā nevar izmantot lielāko daļu savu ES pasažieru tiesību<sup>18</sup>. Turklāt patlaban šī regula neattiecas arī uz starptautiskajiem reisiem, ja būtiska ceļojuma daļa tiek nodrošināta ārpus ES, pat ja pakalpojuma sniedzējs ir ES reģistrēts pārvadātājs.

27. Lielākā daļa autobusu transporta regulas nosacījumu attiecas uz regulāriem pārvadājumiem, ja plānotais attālums ir 250 km vai vairāk. Minētie 250 km tiek mērīti dažādi. Dažas valstu izpildstrukturās un pārvadātāji ņem vērā visu maršruta garumu, lai veiktu minēto aprēķinu, tāpēc tiek ieskaitīti visi pasažieri, kuri ceļo starp diviem minētā maršruta punktiem, pat ja viņi nobraukuši mazāk par 250 km. Citi aptaujātie pārvadātāji pieņem, ka attālumu sāk rēķināt tikai tad, ja biļetes īpašnieka nobrauktais attālums ir vismaz 250 km.

---

<sup>17</sup> Beļģija, Dānija, Itālija, Nīderlande un Slovēnija.  
[https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/rail\\_en](https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/rail_en).

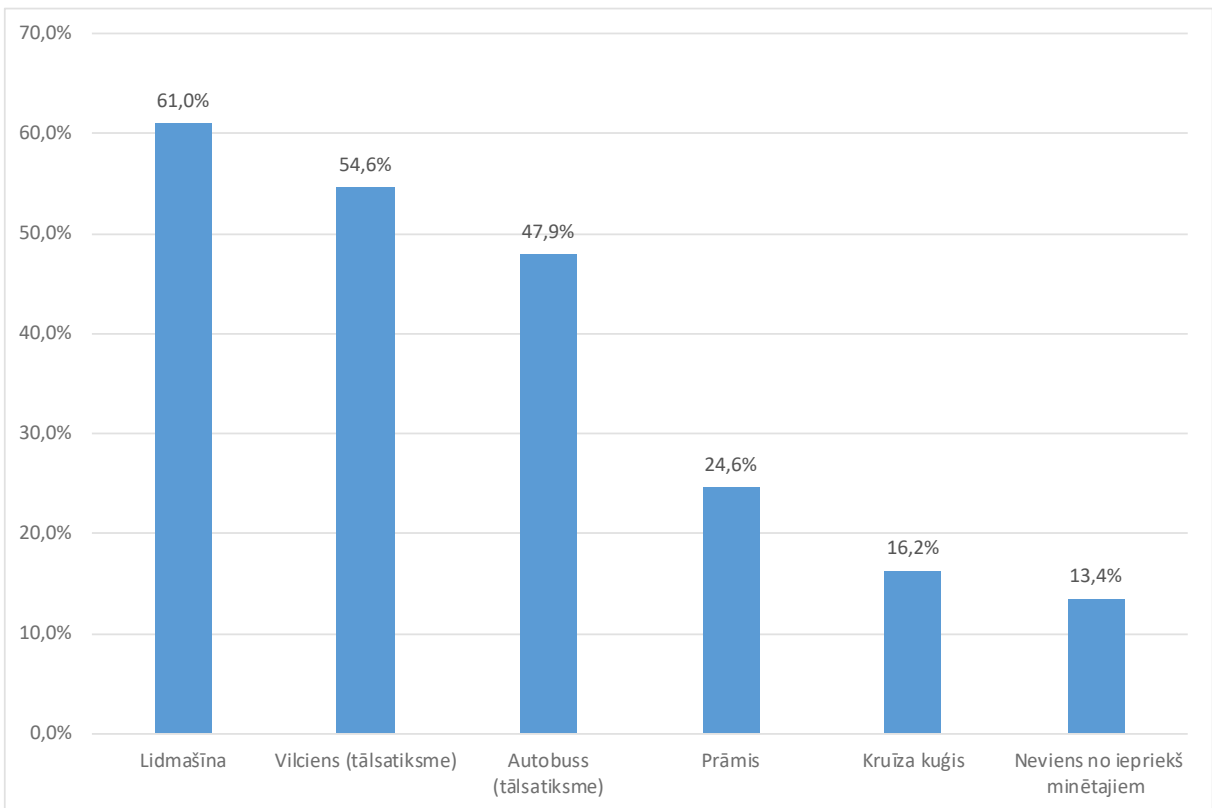
<sup>18</sup> Saskaņā ar tirgus analīzi reģionālais un piepilsētu dzelzceļš Eiropā apkalpo 90 % visu dzelzceļa pasažieru un nodrošina 50 % pasažierkilometru. Reģionālie un piepilsētu vilcieni pārvadā tikpat daudz pasažieru, cik visi metro Eiropā, un desmit reīzu vairāk pasažieru nekā gaisa transports. Sīkāka informācija: [http://www.uitp.org/regional-and-suburban-railways-market-analysis-update](http://www UITP.org/regional-and-suburban-railways-market-analysis-update).

## Pasažieri nepārzina savas tiesības

Informētības līmenis nav mainījies, tomēr vairāk cilvēku ir dzirdējuši par pasažieru tiesībām

28. Veicot statistisko aptauju, mēs jautājām respondentiem, vai pēdējo divu gadu laikā viņi ir lidojuši ar lidmašīnu, izmantojuši tālsatiksmes vilcienu, braukuši ar prāmi vai kruīza kuģi vai ceļojuši ar tālsatiksmes autobusu. Atbildes liecina, ka lielākā daļa eiropiešu (86 %) ceļo diezgan bieži un tikai 13 % respondentu pēdējo divu gadu laikā nav veikuši nevienu tālsatiksmes braucienu. Dažādo izmantoto transporta veidu kopējais īpatsvars attēlots **1. diagrammā**. Visbiežāk (34 %) respondenti ceļo 2–5 reizes gadā; 84 % respondentu ceļo biežāk nekā reizi gadā (pilnu aptauju sk. **II pielikumā**).

### **1. diagramma.** Pēdējo divu gadu laikā izmantoto transporta veidu īpatsvars



Avots: ERP pasažieru statistiskā aptauja.

29. Daudzi pasažieru tiesību izmantošanas aspekti paredz aktīvu darbību, piemēram, lūgt palīdzību vai pieprasīt kompensāciju. Tāpēc pasažieriem ir jāzina savas tiesības. Lai novērtētu eiropiešu informētības līmeni, mūsu statistiskajā aptaujā ir iekļauti trīs lielumi:

- a) pašpasludinātas informētības novērtējums;
- b) termina “pasažieru tiesības” tvēruma novērtējums;
- c) zināšanu par pasažieru tiesībām novērtējums.

30. Mūsu statistiskajā aptaujā 39 % respondentu atzina sevi par diezgan zinošiem vai pilnībā zinošiem pasažieru tiesību jautājumā. Savukārt 3,6 % uzskatīja, ka pilnībā pārzina šo jautājumu, bet 13,5 % paziņoja, ka viņiem nav pilnīgi nekādu zināšanu šajā jautājumā (sk. **2. tabulu** un **7. izcēlumu**). Līdzīgs rezultāts atspoguļots Eurobarometra 2014. gada ziņojumā<sup>19</sup>, kur arī 39 % respondentu uzskatīja, ka pārzina ES pasažieru tiesības.

**2. tabula. Novērtējums par to, kā respondenti skalā no 1 līdz 4 vērtē savu izpratni par ES pasažieru tiesībām**

	1= Man nav nekādas informācijas par savām pasažiera tiesībām	2	3	4= Man ir pilnīga informācija par savām pasažiera tiesībām
n	1396	4954	3626	374
%	13,5	47,9	35,0	3,6
	61,4		38,6	

Avots: ERP pasažieru statistiskā aptauja.

**7. izcēlums. Pasažiera pieredze: es nezināju!**

**Jirgens:** Manu lidojumu atcēla dienu pirms izlidošanas, nesniedzot nekādu pamatojumu. Man automātiski (bez manas piekrišanas) izsniedza citu biļeti. Lidojot norādītajā reisā, es galamērķī ierados 3,5 stundas vēlāk. Es vērsos ar sūdzību lidsabiedrībā, bet tur man atbildēja, ka man nav nekādu tiesību saņemt kompensāciju. Patiesībā es nezināju, kādas ir manas tiesības, tāpēc neprasīju 250 EUR kompensāciju, bet gan jebkāda veida “vispārīgu” kompensāciju. Tas mani rosināja veikt pienācīgu izpēti, un es secināju, ka patiesībā man bija tiesības saņemt kompensāciju un ka man

<sup>19</sup> Īpašā Eurobarometra aptauja nr. 420 “Pasažieru tiesības”, 2014. gada decembris.

pieņācās informācija par manām pārējām tiesībām. Es atkal vērsos pie pārvaldītāja, citējot regulā teikto, kā arī atsaucoties uz tiesas praksi, un galu galā man izmaksāja kompensāciju 250 EUR apmērā.

*Avots: ERP atklātā aptauja.*

### Informētība vēl nenozīmē zināšanas

31. Statistiskajā aptaujā tika uzdoti vairāki jautājumi pasažieru zināšanu pārbaudei. Respondenti iepazinās ar teorētisku situāciju, proti, ar personālu saistītu problēmu dēļ lidsabiedrība par 5 stundām aizkavēja lidojumu. Tika piedāvāti 15 risinājumi, no kuriem pieci izrietēja no aviopasažieru tiesību regulas, savukārt pārējie desmit bija fiktīvi. Respondenti vidēji izvēlējās divus no pieciem pareizajiem risinājumiem.

32. No trim visvairāk atzīmētajiem risinājumiem pirmais ir iekļauts pasažieru tiesību regulā (78 % respondentu) (sk. **3. tabulu**). Otrā un trešā visvairāk atzīmētā atbilde bija attiecīgi: “Citu pamatotu izmaksu atlīdzināšana” un “Lidojums ar citu lidsabiedrību uz to pašu galamērķi”. Lai gan neviens no abiem iepriekš minētajiem risinājumiem nav skaidri paredzēts regulā, ar šādiem lūgumiem pasažieri visbiežāk vērsas pie pārvaldītājiem.

**3. tabula.** Procentuāli izteiktas respondentu atbildes uz jautājumu par to, kādas ir viņu tiesības, ja ar personālu saistītu problēmu dēļ lidsabiedrības piedāvātais lidojums kavējas par piecām vai vairāk stundām. Katrs respondents varēja izvēlēties piecas iespējas, pareizās atbildes ir iekrāsotas zaļā krāsā<sup>20</sup>.

	Atbilžu īpatsvars %
Bezmaksas maltītes, atspirdzinājumi un viesnīca, ja kavēšanās ilgst līdz nākamajai dienai	77,8
Citu pamatotu izmaksu atlīdzināšana	54,2
Lidojums ar citu lidsabiedrību uz to pašu galamērķi	49,5
Finansiāla kompensācija vismaz 250 EUR apmērā, ja ierašanās galamērķī ir kavējusies vismaz par trim stundām	49,2
Bezmaksas transports, lai atgrieztos apmešanās vietā, neatkarīgi no diennakts laika	45,2
Biļetes pilnas cenas atmaksa	39,3
Cita transporta nodrošināšana uz galamērķi (vilciens, autobuss utt.)	29,5
Maršruta maiņa uz lidostu, kas ir vistuvāk sākotnējam galamērķim	26,7
Atlaide beznodokļu veikalos pārtikas iegādei	26,2
Piekļuve lidostas atpūtas zonai	25,4
Ceļošana augstākā klasē	21,4
Tiesības izvēlēties citu izlidošanas datumu nākamo divu mēnešu laikā	18,7
Bezmaksas telefona zvans	17,3
Lidojums atpakaļ uz ceļojuma sākumpunktu	15,7
Psiholoģisks atbalsts	3,9

Avots: ERP pasažieru statistiskā aptauja.

### Pasažieriem ir grūti izmantot savas tiesības

Pasažieru tiesību jomā galvenokārt tiek skatīts jautājums par tiesībām saņemt kompensāciju kavēšanās vai atcelšanas gadījumā

33. Ilgas kavēšanās, brauciena atcelšanas vai iekāpšanas atteikuma gadījumā pasažieriem ir tiesības saņemt finansiālu kompensāciju. Noteiktos apstākļos kompensācijas izmaksu paredz visas regulas, tomēr minētie apstākļi būtiski atšķiras. Attiecībā uz katru no četriem transporta veidiem ir noteikts cits termiņš, kurā īsteno tiesības saņemt kompensāciju: 3–4 stundu kavēšanās attiecībā uz gaisa transportu (atkarībā no attāluma), 1 stunda attiecībā uz dzelzceļa transportu, 90 minūtes – ūdens transportu un 120 minūtes – autobusu transportu.

<sup>20</sup> Regula (EK) Nr. 261/2004, 7., 8. un 9. pants.

34. Tāpat arī kompensācijas apmērs ievērojami atšķiras minēto četru transporta veidu starpā: gaisa transportam tas noteikts no 250 līdz 600 EUR (sk. **4. tabulu**). Attiecībā uz citiem transporta veidiem kompensācija ir saistīta ar biļetes cenu (25–50 %). Kopš gaisa transporta regulas stāšanās spēkā 2004. gadā tajā minētās summas nav pielāgotas inflācijai. Ja kompensācijas apmērā ņemtu vērā inflāciju, tai būtu bijis jāklūst par 25 % lielākai, kas ir kumulatīvais inflācijas rādītājs (sk. **4. tabulu**).

**4. tabula. Aviopasažieru tiesībās paredzētais kompensācijas apmērs par kavēšanos**

Nobrauktais attālums	Regulā (EK) Nr. 261/2004 paredzētā kompensācija, EUR	Teorētiski ekvivalentā summa euro pēc inflācijas
1500 km vai mazāk	250	313
Vairāk nekā 1500 km Eiropas Savienībā un citi lidojumi, ja attālums ir no 1500 līdz 3500 km	400	500
Vairāk nekā 3500 km	600	751

Avots: ES regulas par aviopasažieru tiesībām un ERP aprēķini.

35. No visām desmit būtiskākajām pasažieru tiesībām tieši tiesības saņemt kompensāciju par kavēšanos vai brauciena atcelšanu rada vislielākos administratīvos šķēršļus. Kompensācijas prasības veido aptuveni 90 % no pārvadātājiem un valstu izpildstrukturām iesniegtajām prasībām. Visvairāk strīdu starp pārvadātājiem un pasažieriem ir saistīti ar kavēšanās un atcelšanas cēloņiem. Ja uzskata, ka cēlonis ir ārkārtēji apstākļi, pārvadātājiem nav jāmaksā kompensācija (izņemot dzelzceļa transporta jomā, kur noteikts, ka pārvadātājiem ir jāizmaksā kompensācija neatkarīgi no traucējuma cēloņa). Tā kā informācija par braucieniem neplānotas pārtraukšanas iemesliem nav publiski pieejama, ikvienam pasažierim šādi apgalvojumi ir jāapstrīd individuāli. Iztaujātie valsts izpildstrukturā pārstāvji, kas atbild par gaisa transportu, lēsa, ka aptuveni 60 % prasību, kuras pasažieri, neapmierināti ar lidsabiedrības atbildi par ārkārtējiem apstākļiem, iesniedza valstu izpildstrukturām, tika pārklasificētas, norādot, ka apstākļi nav bijuši ārkārtēji. Tātad var gadīties, ka vienam pasažierim pārvadātājs izmaksā kompensāciju, bet citam tā paša reisa pasažierim ne (sk. **8. izcēlumu**).

### 8. izcēlums. Pasažiera pieredze: nevienlīdzīga attieksme

**Kerola:** Sliktu laikapstākļu dēļ kavējās visi lidojumi no Gdaņskas. Kad gaisa satiksmi atjaunoja, manam maršrutam norīkoto lidmašīnu izmantoja, lai veiktu citu lidojumu. Es iesniedzu sūdzību, gluži tāpat kā citi mana reisa pasažieri. Dažiem no mums neizmaksāja kompensāciju, savukārt citiem izmaksāja, lai gan kavēšanās apstākļi bija vienādi.

*Avots:* ERP atklātā aptauja.

36. Mēs lūdzām visiem iztaujātajiem pārvadātājiem atklāt informāciju par iesniegto sūdzību skaitu un to finansiālo ietekmi. Tā kā saņēmām tikai daļēju informāciju, mēs nevarējām izdarīt secinājumus par šā pienākuma radīto finansiālo slogu. Šī informācija nebija pieejama, jo tikai daži pārvadātāji vēlējās šos datus izpaust Komisijai.

37. Savā priekšlikumā atjaunināt gaisa transporta regulas (sk. **4. punktu**) Komisija vēlas samazināt izmaksas, kas saistītas ar palīdzības sniegšanu, un kompensāciju, kas izriet no pasažieru tiesībām un pārvadātājiem ir jāmaksā. Tāpēc tā ierosina noteikt ilgāku gaidīšanas laiku, par kuru būtu jāmaksā kompensācija, proti, nevis trīs, bet piecas stundas. Turklāt tā ierosināja ierobežot pieļaujamo izmitināšanas periodu līdz divām naktīm, paredzot izmaksas ne vairāk kā 80 EUR apmērā par vienu nakti. Tomēr šis priekšlikums balstījās ļoti ierobežotos datos, kurus lidsabiedrības darīja pieejamus Komisijai.

### Pasažieru tiesības ir grūti izmantot savienotu braucienu gadījumā

38. Ar savienotiem braucieniem (t. i., ceļojums ietver vairākus segmentus saskaņā ar vienu pārvadājuma līgumu) ir saistītas īpašas problēmas, proti, trūkst skaidrības par kompensācijas apmēru un valstu izpildstrukturū īstenotās uzraudzības organizēšanu. Šādā situācijā, pat ja par kavēšanos atsevišķā segmentā nebūtu jāizmaksā kompensācija, kopējā kavēšanās tomēr var pārsniegt regulās noteikto robežvērtību. Šādas situācijas risināšanā ir jāiesaista valstu izpildstrukturū, jo neviens no attiecīgajiem pārvadātājiem nejūt pienākumu sniegt palīdzību vai izmaksāt kompensāciju, ja vien traucējums nav radies tieši tā vainas dēļ (sk. **9. izcēlumu**).

39. Nav skaidrs, kurai valsts izpildstrukturū šādā gadījumā būtu jāizskata iespējamā sūdzība. Iztaujātās valstu izpildstrukturū minēja vairākus gadījumus, kad savienotu braucienu lietas

tikušas pārsūtītas no vienas struktūras uz otru un atpakaļ. Valstu izpildstruktūras ir centušās vienoties par šīs problēmas risinājumu, tomēr vienprātība nav panākta.

#### **9. izcēlums. Pasažiera pieredze: tipiska problēma saistībā ar savienotu braucienu**

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

*Avots:* ERP atklātā aptauja.

#### Pasažieri vēlas alternatīvu pārvadājumu

40. Mēs lūdzām respondentus no desmit būtiskākajām pasažieru tiesībām atzīmēt tās trīs, kuras tie uzskata par vissvarīgākajām. Visvairāk tika atzīmētas tiesības uz alternatīvu pārvadājumu ilgas kavēšanās, atcelta brauciena vai iekāpšanas atteikuma gadījumā (sk. **1. tabulu**), proti, kopumā 42 % respondentu atzīmēja to kā savu pirmo izvēli. Tālāk tika atzīmētas tiesības uz kompensāciju ilgas kavēšanās, atcelta brauciena vai iekāpšanas atteikuma gadījumā (40 %). Gandrīz tikpat svarīgas bija tiesības saņemt palīdzību. Salīdzināšanai – arī atklātajā aptaujā visvairāk novērtētās tiesības bija tādas pašas, un tās saņēma 65 % respondentu atbalstu (sk. **5. tabulu**).

### **5. tabula. Kuras tiesības pasažieriem ir vissvarīgākās?**

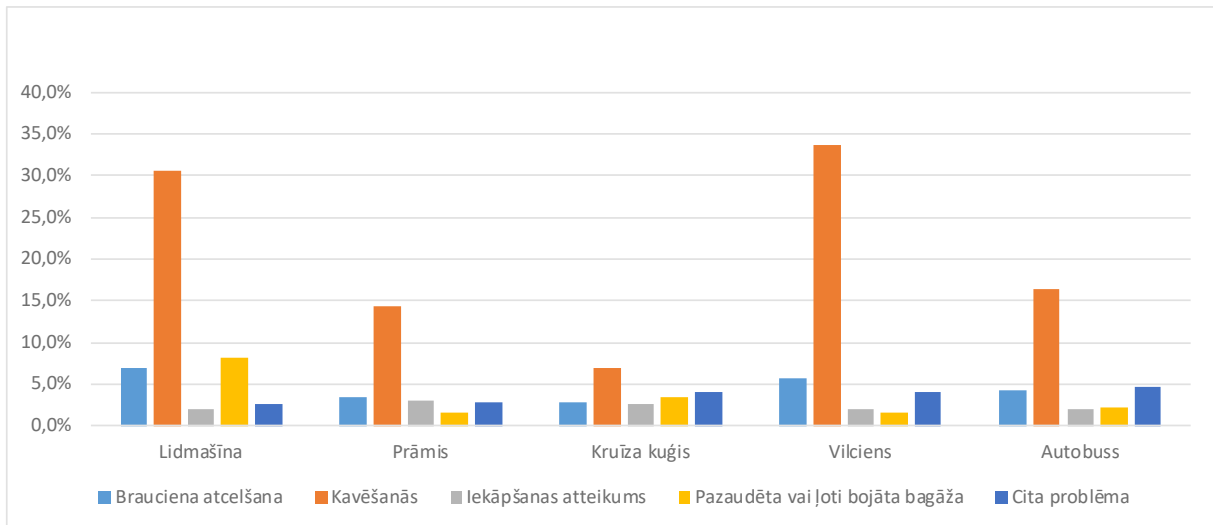
Statistiskā aptauja	% gadījumā
Tiesības uz <b>alternatīvu pārvadājumu</b> ilgas kavēšanās, atcelta ceļojuma vai iekāpšanas atteikuma gadījumā	41,7
Tiesības uz <b>kompensāciju</b> ilgas kavēšanās, atcelta ceļojuma vai iekāpšanas atteikuma gadījumā	39,6
Tiesības uz <b>aprūpi</b> (pārtiku, palīdzību) ilgas kavēšanās gadījumā	36,1
Tiesības uz kompensāciju, ja sabojāta <b>bagāža</b>	35,7
Tiesības saņemt <b>kompensāciju</b> no pārvadātāja, ja ceļojums tiek pārtraukts	34,7
Tiesības uz aizsardzību pret <b>diskrimināciju</b> (valstspiederības, dzīvesvietas vai invaliditātes dēļ), kad izmanto sabiedrisko transportu	31,3
Tiesības piekļūt <b>informācijai</b> gadījumā, ja ceļojums tiek pārtraukts	29,9
Tiesības uz bezmaksas palīdzību pasažieriem ar <b>ierobežotām pārvietošanās spējām</b>	28,9
Tiesības iesniegt <b>sūdzību</b> pārvadātājam, ja neapmierina tā sniegtais pakalpojums	9,7
Tiesības prasīt, lai valsts iestādes pienācīgi īstenotu <b>noteikumus</b>	7,2

Avots: ERP pasažieru statistiskā aptauja.

Kopumā 50 % pasažieru ir piedzīvojuši būtiskus traucējumus ceļojuma laikā, visbiežāk — ceļojot ar dzelzceļa vai gaisa transportu.

41. Veicot statistisko aptauju, mēs jautājām, vai pēdējo divu gadu laikā respondenti ir piedzīvojuši brauciena atcelšanu vai kavēšanos, vai iekāpšanas atteikumu, vai saņēmuši sabojātu bagāžu. No kopumā 8961 respondenta, kuri bija ceļojuši pēdējo divu gadu laikā, 49,5 % bija piedzīvojuši vismaz kādu no iepriekš minētajiem ceļojuma traucējumiem. Aptaujas rezultāti liecina, ka visbiežāk sastopamais ceļojuma traucējums ir kavēšanās, ar kuru saskārušies 34 % ceļotāju, kuri izmantojuši vilcienu, un 31 % pasažieru, kuri izvēlējušies lidojumu. Nākamais biežāk minētais traucējums bija brauciena atcelšana un bagāžas nozaudēšana vai būtiska sabojāšana (sk. **2. diagrammu**).

## 2. diagramma. Traucējumu veidi un to īpatsvars, ņemot vērā transporta veidu.



Avots: ERP pasažieru statistiskā aptauja.

42. Tāpat mēs pārbaudījām, vai respondenti, kuru ceļojums kādreiz agrāk ir ticis neplānoti pārtraukts, ir labāk informēti par savām tiesībām. Mēs secinājām, ka iepriekšēja pieredze saistībā ar ceļojuma neplānotu pārtraukšanu neliecina par to, ka pasažieriem būtu labākas zināšanas par viņu tiesībām. Dažreiz traucējums var ietvert gandrīz visas iespējamās problēmas (sk. **10. izcēlumu**).

### 10. izcēlums. Pasažiera pieredze: ceļojums ar vilcienu, ko gribētos aizmirst

**Hanss:** Es braucu ar reģionālo vilcienu Vācijā. Vilciens apstājās kādā mazā stacijā, jo uz sliedēm bija nokritis koks. Bija vēls vakars. Visiem pasažieriem vajadzēja kāpt ārā. Tā kā mēs atradāmies nomaļā vietā, mobilā telefona signāls bija ļoti vājš. Tuvumā nebija ne uzgaidāmo telpu, ne autobusu, ne taksometru, ne telefonu, pat nevienas ēkas. Vilciena vadītājs mums teica, ka ieradīšoties autobuss, tomēr tas tā arī neatbrauca. Taksometru vadītāji no tuvākās pilsētas, kas atradās 10 km attālumā, atteicās braukt mums pakal, jo nebija pārliecināti par to, kurš šādu pakalpojumu apmaksās. Vilciens atgriezās sākuma pieturā. Neviens mums nepalīdzēja.

Avots: ERP atklātā aptauja.

Par ceļojumu traucējumiem nav pieejama publiska informācija

43. Regulās nav noteikts, ka pārvadātājiem būtu pienākums informēt sabiedrību par ceļojumu traucējumiem, izņemot attiecībā uz dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem, kuru pienākums ir ik gadu publiskot saņemto sūdzību skaitu un kategorijas, izskatītās sūdzības, atbildes sniegšanas laiku un veiktos iespējamo uzlabojumu pasākumus. Pārvadātāji nevēlas sniegt informāciju par ceļojumu pārtraukšanas gadījumiem, kas notikuši to maršrutos (sk. **36. punktu**). Turklāt arī valstu izpildstrukturā neveic uzskaiti un neregistrē atsevišķu braucienu kavēšanos vai atcelšanu vai informāciju par to, cik lietu ir iesniegts par katru pārvadātāju vai braucienu.

Pasažieru tiesībās paredzētās priekšrocības pieprasa tikai 1/3 pasažieru, jo viņi nezina, ko darīt, vai arī neuzskata, ka būtu gaidāms apmierinošs iznākums.

44. Piedzīvojot ceļojuma neplānotu pārtraukšanu, lielākā daļa priekšrocību nav pieejamas automātiski. Parasti pieprasījumu iesniedz mazāk cilvēku, nekā bijis attiecīgo pasažieru (sk. **11. izcēlumu**). Mēs lūdzām iztaujātajiem pārvadātājiem norādīt to, cik cilvēku aptuveni veic kādus aktīvus pasākumus. Dzelzceļa pārvadājumu un gaisa satiksmē iesaistītie pārvadātāji norādīja, ka pēc brauciena pārtraukšanas pie pārvadātāja vēršas vidēji 1/3 pasažieru. Tas sakrīt ar mūsu statistiskajā aptaujā gūto informāciju, kur no 4437 respondentiem, kuri ir piedzīvojuši kādus ceļojuma traucējumus, 32 % atzina, ka ir vērsušies pie pārvadātāja un lūguši izmaksāt kompensāciju vai sniegt cita veida palīdzību.

**11. izcēlums. Pasažiera pieredze: vienmēr ir jāprasa**

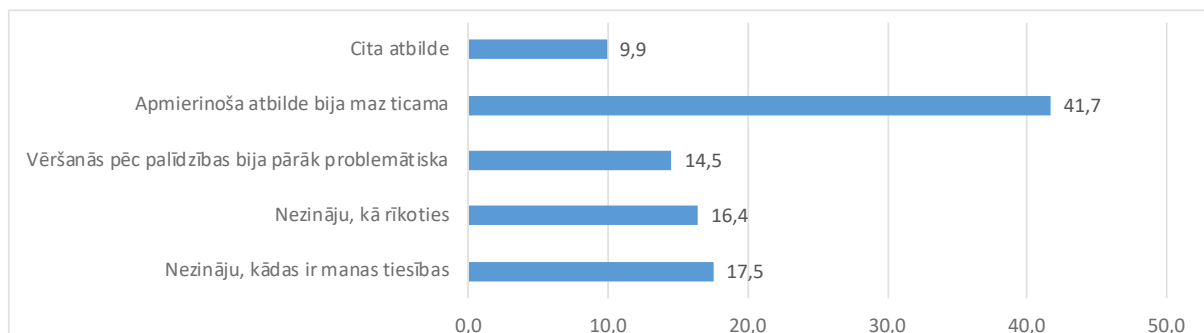
**Monika:** Mūsu reiss kavējās par 5 stundām. Lidostā neviens mūs neinformēja par kavēšanās iemesliem un paredzamo gaidīšanas laiku. Pasažieri paši uzdeva visus jautājumus. Pēc 3 stundu gaidīšanas es no citiem pasažieriem uzzināju, ka varu saņemt vaučeru aptuveni piecu mārciņu vērtībā, lai iegādātos dzērienus vai sviestmaizes. Visi lidostas veikali bija jau slēgti.

*Avots:* ERP atklātā aptauja.

45. Statistikas apsekojumā 20 % pasažieru, kuru ceļojums ir kādreiz ticis neplānoti pārtraukts, atzina, ka ir cietuši klusībā un nav rīkojušies. Kad jautājām, kāpēc viņi nerīkojās, visbiežāk izskanēja atbilde, ka, viņuprāt, apmierinoša atbilde no pārvadātāja bija maz ticama.

Kā redzams **3. diagrammā**, citi būtiski iemesli ir informētības vai praktisku zināšanu trūkums attiecībā uz turpmāko rīcību.

**3. diagramma. Procentuāli izteiktas respondentu atbildes uz jautājumu par pasivitāti ceļojumu neplānotas pārtraukšanas gadījumā.**



(n=902)

Avots: ERP pasažieru statistiskā aptauja.

***Izpile atšķiras un ir atkarīga no katrā dalībvalstī īstenotās prakses***

**Valstu izpildstrukturām ir dažāda organizācija un izpildes panākšanas prakse**

Valstu izpildstrukturū organizācija nav vienota, un to darba apmērs ir atkarīgs no pārraugāmā transporta veida

46. Attiecībā uz visiem četriem transporta veidiem dalībvalstīm ir jāizveido valstu izpildstrukturās, lai nodrošinātu regulās minēto noteikumu ievērošanu. Mēs secinājām, ka valstu izpildstrukturās ir izveidotas visās apmeklētajās dalībvalstīs. Dažos gadījumos to pārraudzībā ir tikai viens transporta veids, savukārt citos to atbildības joma ietver vairākus transporta veidus.

47. Par gaisa, autobusu un jūras pārvadājumiem atbildīgās valstu izpildstrukturās ir atbildīgas par visiem reisiem, kas izlido to teritorijās, un par visu ES pārvadātāju veiktajām ielidošanām no valstīm ārpus ES (t. s., teritoriālā izpilde). Par dzelzceļa pārvadājumiem atbildīgās valstu izpildstrukturās aptver pārvadātājus, kuri ir reģistrēti to jurisdikcijā (t. s., uz struktūru balstīta izpilde). Problēmas var rasties tad, ja dzelzceļa pārvadājumu sāk dalībvalstī, kas nav pārvadātāja reģistrācijas valsts. Tādā gadījumā valsts izpildstrukturai, kura uzrauga konkrēto pārvadātāju, var nebūt pilnvaru izmeklēt lietu, kas notikusi kādā citā dalībvalstī. Tomēr

praksē mēs novērojām, ka valsts izpildstruktūru atbildība pasažieriem nav sevišķi skaidra, tāpat tas ir autobusu un ūdens transporta pārvadājumu nozarēs. Ne ar vienu no iztaujātajiem autobusu pārvadājumu un prāmju uzņēmumiem citu dalībvalstu izpildstruktūras nebija sazinājušās.

48. Turklāt var atšķirties noteikumi attiecībā uz starptautisko un iekšzemes satiksmi, kā arī valstu izpildstruktūru funkcijas vietējās pašvaldībās. Tas novērojams attiecībā uz autobusu satiksmi Polijā un Spānijā. Lai gan valsts līmenī ir izveidota iestāde, kas atbildīga par starptautisko satiksmi, atbildību par iekšzemes satiksmi uzņemas reģionālās iestādes, un to jurisdikcija ir atkarīga no vietas, kurā pārvadātājs ir saņēmis licenci.

#### Ne visas valstu izpildstruktūras skata pasažieru individuālās prasības

49. Regulās norādīts, ka pasažieri ir jāinformē par iespēju iesniegt norādītajā valsts izpildstruktūrā sūdzību par regulu pārkāpumiem. Lielākajā daļā gadījumu pasažierim vispirms sūdzība ir jāiesniedz pārvadātājam, un tikai pēc tam, ja iznākums to neapmierina, sūdzību var iesniegt valsts izpildstruktūrā. Lai gan pasažieriem varētu šķist, ka valsts izpildstruktūra nodrošina pirmo apelācijas iespēju, daudzos gadījumos tās neizskata individuālas finansiālas sūdzības, tāpēc pasažieriem ir jāmeklē cits risinājums, lai saņemtu pienācīgo kompensāciju.

50. Saistībā ar EST 2016. gada marta spriedumu<sup>21</sup> dažas par gaisa transportu atbildīgās valstu izpildstruktūras uzskata, ka to uzdevums ir nodrošināt tikai vispārīgu izpildi (Vācijā, Itālijā, Somijā), savukārt citas izskata arī individuālas sūdzības. Tāpēc ir ļoti grūti praksē īstenot gaisa transporta regulas nosacījumu par to, ka pasažieri var vērsties jebkurā valsts izpildstruktūrā saistībā ar iespējamu pārkāpumu neatkarīgi no vietas, kur tas noticis<sup>22</sup>. Pirmā valsts izpildstruktūra, kurā pasažieris ir vērsies, var pieņemt individuālo prasību, bet otrā valsts izpildstruktūra, kurai prasību pārsūta, var vērtēt tikai vispārīgu izpildi.

---

<sup>21</sup> Apvienotās lietas C-145/15 un C-146/15.

<sup>22</sup> Regula (ES) Nr. 261/2004, 16. pants.

Statistikas dati liecina, ka par gaisa transportu atbildīgās valstu izpildstrukturās izskata krietni vairāk sūdzību nekā par dzelzceļa, ūdens vai autobusu transportu atbildīgās valstu strukturās

51. Būtībā valstu izpildstrukturās īsteno lielā mērā atšķirīgu praksi. Piemēram, termiņš sūdzību izskatīšanai var būt no diviem mēnešiem (Polijā) līdz pat četriem gadiem (Vācijā), savukārt vēl dažās dalībvalstīs oficiāls termiņš nemaz nav noteikts (Somijā, Francijā). Par gaisa transportu atbildīgajās valstu izpildstrukturās procedūra vidēji ilgst no 42 dienām (Nīderlandē) līdz vairāk nekā gadam (Vācijā).

52. Valstu izpildstrukturā noteikto sankciju skaits un attiecīgo naudas summu apmērs dalībvalstīs ievērojami atšķiras, jo tas nav noteikts ES tiesību aktos. Gaisa pārvadājumu nozarē to apmērs var svārstīties no 50 EUR (Polijā) līdz 250 000 EUR par vienu pasažieri (Īrijā) atkarībā no pārkāpuma smaguma. Nīderlandē kumulatīvais naudas sods par pārkāpumu sasniedza pat 1 miljonu EUR. Tomēr no visām desmit apmeklētajām dalībvalstīm tikai Nīderlandē par gaisa transportu atbildīgās strukturās publisko informāciju par sankcijām, norādot arī attiecīgo lidsabiedrību.

53. Attiecībā uz lielāko daļu par gaisa transportu atbildīgo valstu izpildstrukturā pēdējos trijos gados iesniegto sūdzību skaits liecina par augšupēju tendenci (sk. **6. tabulu**). Galvenais iemesls, kas liek pasažieriem vērsties ar sūdzībām valstu izpildstrukturās, ir domstarpības par to, vai kavēšanās faktiski ir radusies ārkārtēju apstākļu dēļ (vidēji 45 % sūdzību), bet nākamais biežāk minētais iemesls ir domstarpības par to, vai brauciena atcelšana ir notikusi ārkārtēju apstākļu dēļ (19 %).

**6. tabula. Statistikas dati par laikposmu no 2015. līdz 2017. gadam par sūdzībām, kuras izskatījušas desmit valstu izpildstrukturās gaisa transporta jautājumos.**

Dalībvalsts	Sūdzību kopējais skaits		
	2015	2016	2017
Čehijas Republika	370	672	934
Vācija	2844	3075	3211
Īrija	719	846	981
Grieķija	993	1367	1465
Spānija	11 343	17 649	16 700
Francija	6775	5960	6115
Itālija	5763	6078	3731
Nīderlande	812	1361	
Polija	5402	5980	7226
Somija	1434	1845	2015

*Avots:* Pieejamā informācija, kas iegūta valstu apmeklējumu laikā.

54. Par citiem transporta veidiem atbildīgo valsts izpildstrukturā darba slodze ir salīdzinoši mazāka. Lai gan arī par dzelzceļa pārvadājumiem atbildīgajām valstu izpildstrukturām nereti ir jārisina problēmas, par autobusu un kuģu transportu atbildīgās valstu izpildstrukturās saņem maz lietu. Piemēram, par gaisa transportu atbildīgā Polijas valsts struktūra 2017. gadā saņēma 7000 sūdzību, savukārt par autobusu transportu atbildīgā struktūra – tikai četras.

55. Mēs konstatējam, ka faktiskais sūdzību skaits, ko pasažieri iesnieguši dzelzceļa pārvadājumu, autobusu un ūdens transporta pārvadājumu uzņēmumiem, ir krietni lielāks par valstu izpildstrukturām iesniegto lietu skaitu. Tātad lielāko daļu sūdzību izskata pārvadātāju līmenī. Dažkārt nozares standarti atbilst ES pasažieru tiesību regulās paredzētajiem pārvadātāju pienākumiem vai tos pārsniedz, un pārvadātāji cenšas problēmas atrisināt brīvprātīgi.

## **Prasību aģentūras un strīdu alternatīvas izšķiršanas (SAI) vienības novērš valstu izpildstrukturū atstātās nepilnības izpildes panākšanā**

### Strīdu alternatīvas izšķiršanas vienības pasažieru tiesību izpildes nolūkā izmanto sarunas un meklē kompromisu

56. Lai pieprasītu savu tiesību ievērošanu, pasažieri var vērsties ne tikai valstu izpildstrukturās, bet arī citās iestādēs, proti, strīdu alternatīvas izšķiršanas (SAI) vienībās, Eiropas patērētāju centros<sup>23</sup>, prasību aģentūrās vai patērētāju tiesību aizsardzības organizācijās. Turklāt pasažieri var mēģināt atrisināt jautājumu civillietu tiesā, it īpaši tad, ja vēlas piedzīt kompensāciju.

57. Strīdu alternatīva izšķiršana (SAI) ir vienkāršs, ātrs un lēts veids, kā ārpustiesas kārtībā izšķirt strīdus starp patērētājiem un tirgotājiem. Kā norādīts ES direktīvā<sup>24</sup>, SAI procedūra ir jānodrošina visu veidu iekšzemes vai pārrobežu strīdu izšķiršanai, un dalībvalstīm ir jāgarantē SAI vienkārša pieejamība. Kaut arī SAI struktūras nodarbojas ar patērētāju vispārīgo sūdzību izskatīšanu visās dalībvalstīs, pārvadātāji galvenokārt sadarbojas ar SAI savos attiecīgajos transporta veidos. SAI atzinumi pārvadātājiem ne vienmēr ir saistoši.

58. Lai gan pasažieriem SAI procedūra parasti ir pieejama bez maksas, pārvadātājiem var būt jāmaksā par katru izskatīto lietu neatkarīgi no rezultāta. Tā kā katras procedūras izmaksas var būt krietni lielākas par izmaksājamās kompensācijas apmēru, daži iztaujātie pārvadātāji labprātāk izvēlas izmaksāt pieprasīto kompensāciju, lai nebūtu jāsāk SAI procedūra.

---

<sup>23</sup> Eiropas patērētāju centri (ECC) sniedz padomus patērētājiem par viņu patērētāju tiesībām un – ar sava tīkla starpniecību (“ECC-Net”) – var veicināt risinājumu ar tirgotāju. ECC-Net gada laikā veic darbu saistībā ar vairāk nekā 100 000 kontaktēšanas gadījumu, no tiem trešā daļa attiecas uz transportu.

<sup>24</sup> Eiropas Parlamenta un Padomes 2013. gada 21. maija Direktīva 2013/11/ES par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (OV L 165, 18.6.2013., 63. lpp.).

59. Dažas valstu izpildstrukturās pauda viedokli, ka SAI procedūra nav saderīga ar pasažieru tiesību principu, jo SAI vienību mērķis ir vienoties par savstarpēji pieņemamu risinājumu, tāpēc atsevišķi pasažieri var piekrist mazākai kompensācijai, nekā tiem patiesībā pienāktos.

#### Pasažieru tiesību īstenošana ir radījusi jaunu nozari – prasību aģentūras

60. Prasību aģentūras piedāvā pasažieru vārdā pārvaldīt prasību par kompensācijas izmaksu saistībā ar ceļojuma traucējumiem. Dažas lidsabiedrības norādīja, ka prasību aģentūras rosināto lietu īpatsvars varētu būt līdz pat 50 % gadījumu (sk. 12. izcēlumu).

#### **12. izcēlums. Pasažiera pieredze: piesaistot aģentūru, var panākt, ka pārvaldītājs sāk rīkoties**

**Doloresa:** Mans lidojums no Madrides uz Londonu kavējās par vairāk nekā sešām stundām gaisa kuģa tehnisko problēmu dēļ. Es iesniedzu sūdzību pārvaldītājam, bet sākumā nesaņēmu nekādu atbildi. Pēc vairākiem atgādinājumiem pārvaldītājs atteicās izmaksāt kompensāciju. Lieta tika atrisināta man par labu tikai tad, kad es piesaistīju prasību aģentūru.

*Avots:* ERP atklātā aptauja.

61. Dažas prasību aģentūras pieprasa ievērojamu lietas izskatīšanas maksu (līdz pat 50 % no saņemamās kompensācijas). Ir bijuši arī tādi gadījumi, kad prasību aģentūras ir pieprasījušas pārvaldītājam kompensāciju, attiecīgajam pasažieriem to nemaz nezinot. Vismaz viena valsts izpildstruktūra (Grieķijā) un dažas lidsabiedrības ir veikušas pasākumus, lai samazinātu šādu aģentūru iesniegto prasību skaitu, pieprasot, lai prasības iesniedzējs norāda galvenā pasažiera bankas kontu. Tādējādi tiek novērsta iespēja, ka attiecīgo kompensāciju varētu tieši iemaksāt prasību aģentūras kontā. Grieķijā minētā noteikuma ieviešana ir palīdzējusi samazināt šādu aģentūru iesniegto prasību skaitu par vairāk nekā 50 %.

#### **Komisija veicina valstu izpildstrukturā pieredzes apmaiņu, tomēr tai nav pilnvaru nodrošināt pasažieru tiesību vienādu ievērošanu**

#### Komisija var tikai pārraudzīt pasažieru tiesību īstenošanu

62. Mēs konstatējam, ka Komisijai piešķirtās pilnvaras neparedz nodrošināt to, ka izpilde dalībvalstīs notiek vienādi. Tādējādi Komisijas loma ir pārraudzīt pasažieru tiesību regulējuma īstenošanu, vajadzības gadījumā uzsākot pārkāpuma procedūras. Turklāt tā

piedāvā platformu, kurā valstu izpildstrukturās var apmainīties ar informāciju, un rīko sanāksmes, kurās piedalās par konkrētu transporta veidu atbildīgās valstu izpildstrukturās. Tāpat Komisija atbild uz valstu izpildstrukturū jautājumiem par regulu interpretāciju.

63. Saskaņā ar ES regulām valstu izpildstrukturām nav pienākuma tieši ziņot Komisijai par savu darbību. Tāpēc Komisijai ir ierobežotas zināšanas gan par valstu izpildstrukturū īstenoto praksi vispār, gan par tām iesniegto lietu skaitu. Komisija apkopo informāciju par pasažieru tiesību īstenošanu, sazinoties ar valstu izpildstrukturām un izskatot saņemtos jautājumus.

Komisija ir veikusi pasākumus, lai vairotu pasažieru informētību, tomēr tam ir neliela ietekme

64. Komisija ir centusies uzlabot pasažieru informētību un ir sākusi kampaņas, lai informētu pasažierus par to tiesībām. Plakāti bija izvietoti visās lidostās, kuras mēs izstaigājām. Taču ūdens, autobusu un dzelzceļa transporta terminālos informācija par pasažieru tiesībām bija redzama maz vai arī nebija redzama vispār.

65. Laikposmā no 2010. līdz 2012. gadam Komisija īstenoja informētības vairošanas kampaņu par gaisa transporta un dzelzceļa pārvadājumiem. Pēc tam laikposmā no 2013. līdz 2015. gadam tika īstenota kampaņa, kas bija vērsta uz jūras transporta un autobusu pārvadājumiem. Komisija 2016. gadā sāka savu pirmo tiešsaistes informatīvo kampaņu sociālajos plašsaziņas līdzekļos. Tās galvenais mērķis bija vairojot informētību, kā arī panākt, ka vairāk cilvēku izmanto sadaļu par pasažieru tiesībām portālā "Tava Eiropa" un lejupielādē pasažieru tiesību aplikāciju. Līdzšinējie rezultāti liecina, ka portāls ir apmeklēts teju 400 000 reižu un minētā kampaņa uzrunājusi vairāk nekā 40 miljonus cilvēku. Līdz 2018. gada vidum aplikācija tika lejupielādēta 240 000 reižu.

66. Ne aplikācijā, ne tīmekļa vietnē "Tava Eiropa" nav praktisku norāžu pasažieriem par to, kā rīkoties ceļojuma neplānotas pārtraukšanas gadījumā, kā sazināties ar pārvadātāju vai kā iesniegt sūdzību. Informācija, kas šajos plašsaziņas līdzekļos tiek sniegta pasažieriem, ir vajadzīga un parasti arī pareiza, tomēr trūkst sīkāku norāžu, kas pasažieriem noderētu brīdī, kad to ceļojums tiek neplānoti pārtraukts.

## **SECINĀJUMI UN IETEIKUMI**

67. ES neapšaubāmi ir apņēmusies īstenot pasažieru tiesības, jo tās regulu piemērošanas joma galvenos sabiedriskā transporta veidus aptver tik plaši kā nevienā no valstīm, ko mēs vērtējam salīdzināšanas nolūkos. Tomēr pasažieri nav pietiekami informēti par savām tiesībām un bieži vien ar izpildi saistītu problēmu dēļ tās neizmanto.

***ES ir apņēmusies īstenot pasažieru tiesības, tomēr šajā ziņā joprojām ir daudz sarežģījumu***

68. ES pasažieru tiesības nodrošina visaptverošu regulējumu par labu pasažieriem. Tomēr mēs konstatējam labas prakses piemērus citās valstīs ārpus ES — šādas prakses piemērošana Eiropā varētu vēl vairāk uzlabot ES pasažieru tiesību kvalitāti (sk. **15. un 16. punktu**).

69. Dažkārt pasažieru tiesības nav skaidras, un tās ierobežo regulās paredzētās atkāpes. Dažādu transporta veidu regulās tiesības uz palīdzību, kompensāciju, informāciju vai maršruta maiņu ir interpretētas dažādi (sk. **17.–27. punktu**).

### **1. ieteikums par to, kā uzlabot ES pasažieru tiesību regulējuma saskaņotību**

Lai nodrošinātu vislabāko iespējamo aizsardzību pasažieriem, kuri izmanto jebkāda veida transportu, Komisijai līdz 2020. gadam ir jāveic analīze, izvērtējot atšķirības spēkā esošajās pasažieru tiesību regulās, galveno uzmanību pievēršot desmit būtiskākajām pasažieru tiesībām, lai noteiktu paraugpraksi. Šai nolūkā tai ir jāņem vērā arī pašreizējā starptautiskā prakse.

70. Pasažieru tiesības ir grūti īstenot, jo daudzus regulu noteikumus pasažieri, pārvadātāji un valstu izpildstrukturās, un pat valstu tiesas var interpretēt dažādi. Jēdzieni “informācija”, “palīdzība” un “aprūpe”, kā arī maršruta maiņas nosacījumi regulās nav pietiekami skaidri definēti. Turklāt vairāki regulās noteiktie ierobežojumi attiecībā uz valstu izpildstrukturām jurisdikciju, kā arī atkāpes no noteikumiem būtiski sašaurina pasažieru tiesību tvērumu (sk. **38.–45. punktu**).

## 2. ieteikums par to, kā uzlabot ES pasažieru tiesību regulējuma skaidrību

Lai labāk aizsargātu pasažierus, kuru ceļojums tiek neplānoti pārtraukts, Komisijai līdz 2020. gada beigām ir jāizdod turpmākas pamatnostādnes vai līdzvērtīgi norādījumi, kuros definē:

- a) minimālos standartus par informāciju, kas sniedzama pasažieriem, kuru ceļojums tiek pārtraukts;
- b) pārvadātāja pienākumus nodrošināt maršruta maiņu, tostarp citu pārvadātāju izmantošanu.

71. Lai ceļojuma pārtraukšanas gadījumā varētu piemērot pasažieru tiesību regulējumu, pasažieriem ir pašiem jārīkojas. Tāpēc viņiem ir jāzina savas tiesības. Neraugoties uz Komisijas centieniem, informētības līmenis joprojām ir samērā zems. Informētības vairošanas kampaņās galvenā uzmanība ir pievērsta pasažieru tiesību esamībai, bet tajās varēja sniegt vairāk praktisku norādījumu par to, kā rīkoties ceļojuma neplānotas pārtraukšanas gadījumā.

72. Eiropas līmenī nav izveidots reģistrs, kurā norādītu ceļojuma pārtraukšanas biežumu vai iemeslus atbilstoši transporta veidam vai pārvadātājam. Valstu izpildstrukturās parasti nepārbauda, kā arī nepublico informāciju par maršrutiem vai pārvadātājiem, kurus traucējumi skar visbiežāk (sk. **28.–32. punktu**).

## 3. ieteikums par pasažieru informētības uzlabošanu

Lai uzlabotu informētību par pasažieru tiesībām, Komisijai līdz 2019. gada beigām ir jāveic turpmāk minētais:

- a) jāveic pasākumi, lai veicinātu un koordinētu valstu izpildstrukturā īstenoto informatīvo kampaņu sākšanu, vienlaikus sekmējot pārvadātāju un citu ieinteresēto personu līdzdalību, lai nodrošinātu, ka šīs kampaņas sasniedz plašāku auditoriju;
- b) jā sagatavo norādes pasažieriem par to, kā īstenot to tiesības praksē. Šajās norādēs varētu atsaukties uz tiesu praksi, kā arī iekļaut pārvadātājiem vai valstu izpildstrukturām iesniedzamās pieprasījuma veidlapas paraugu;
- c) jā ierosina, lai valstu izpildstrukturās ziņo par to, cik bieži, kāpēc un kādos maršrutos visvairāk novēroti ceļojuma traucējumi, kas attiecas uz to kompetences jomu.

73. Pašlaik kārtība, kādā izskata kompensācijas pieprasījumu, paredz, ka tiek iesniegtas un izskatītas miljoniem individuālu sūdzību. Tomēr pārvadātāju un valstu izpildstruktūru procedūras individuālo sūdzību izskatīšanai nav pārredzamas. Attieksme pret pasažieriem, kuri piedzīvojuši vienādus ceļojuma traucējumus, var būt dažāda, turklāt viņi paši var to nemaz neapzināties, jo informācija par traucējumu iemesliem netiek publiskota. Kompensācijas apmērs neatbilst tās pirkuma vērtībai (sk. **33.–37. punktu**).

#### **4. ieteikums par to, kā uzlabot pasažieru tiesību regulējuma efektivitāti**

Lai uzlabotu pasažieru tiesību regulējuma efektivitāti un novērstu pastāvošās izpildes problēmas, Komisijai, apsverot priekšlikumus spēkā esošo regulu grozījumiem, līdz 2021. gada beigām ir jāpievēršas turpmāk minētajiem jautājumiem. Tajos jāiekļauj šādi aspekti:

- a) jānosaka minimālie standarti palīdzības sniegšanai un aprūpei. Minimālās robežvērtības ir jānosaka, ņemot vērā traucējuma ilgumu un izmantoto transporta veidu. Piemēram, aviopasažieru aprūpei varētu paredzēt vismaz 10 % no vidējā kompensācijas apmēra (pašlaik 400 EUR). Citos transporta veidos attiecīgo likmi varētu ierobežot līdz 50 % no aviopasažieru aprūpes likmes;
- b) jāsamazina tādu atkāpju skaits, kas ierobežo regulas piemērošanu;
- c) jāuzliek par pienākumu pārvadātājiem 48 stundu laikā pēc ceļojuma neplānotas pārtraukšanas publiski paziņot pasažieriem pārtraukšanas iemeslus un it īpaši – vai to izraisījuši ārkārtas apstākļi;
- d) jāuzliek par pienākumu pārvadātājiem automātiski (bez īpaša pieprasījuma) izmaksāt kompensāciju pasažieriem, kuri biļetes iegādes brīdī ir norādījuši nepieciešamo informāciju;
- e) jāievieš mehānisms, lai nodrošinātu kompensācijas likmju atbilstību pirkšanas vērtībai.

#### ***Izpilde atšķiras un ir atkarīga no katrā dalībvalstī īstenotās prakses***

74. Regulu īstenošana ir svarīgs priekšnoteikums, lai regulējums būtu sekmīgs. Pasažieriem ir vajadzīga valstu izpildstruktūru efektīva darbība. Pašlaik valstu izpildstruktūru pieeja individuālu pasažieru tiesību īstenošanai atšķiras atkarībā no transporta veida un dalībvalsts.

75. Valstu izpildstrukturās visbiežāk reaģē uz neapmierinātu pasažieru iesniegtajām sūdzībām. Tomēr ne visas valstu izpildstrukturās var izskatīt individuālus kompensāciju pieprasījumus. Valstu izpildstrukturū pilnvaras noteikt sankcijas pārvadātājiem ir dažādas – no naudas sodu nepiemērošanas līdz ievērojamu naudas sodu piemērošanai (sk. **46.–55. punktu**).

76. Komisijai nav pilnvaru nodrošināt pasažieru tiesību regulu pilnīgu īstenošanu. Tā ir pildījusi uzdevumu pārraudzīt pasažieru tiesību regulējuma īstenošanu un tādējādi skaidrojusi regulas, bet ne nodrošinājusi pasažieru tiesību vienādu piemērošanu visā Eiropā un visu četru sabiedriskā transporta veidu darbībā (sk. **62.–66. punktu**).

#### **5. ieteikums par valstu izpildstrukturū papildu pilnvarošanu un Komisijas pilnvaru paplašināšanu**

Lai pilnvarotu valstu izpildstrukturās un uzlabotu to spēju atbalstīt pasažierus, vienlaikus nodrošinot pasažieru tiesību pienācīgu īstenošanu, Komisijai, apsverot priekšlikumus spēkā esošo regulu grozījumiem, līdz 2021. gada beigām ir jāpievēršas turpmāk minētajiem jautājumiem. Tajos jāiekļauj šādi aspekti:

- a) nodrošināt valstu izpildstrukturām papildu instrumentus pasažieru tiesību īstenošanai, piemēram:
  - i) teritoriālās izpildes principa piemērošana;
  - ii) pārvadātāju īstentās palīdzības sniegšanas, aprūpes, informācijas un maršruta maiņas politikas uzraudzība;
  - iii) atsevišķu pasažieru iesniegto kompensācijas sūdzību izskatīšana;
  - iv) sankciju piemērošana pārvadātājiem par palīdzības, aprūpes vai informācijas nesniegšanu;
- b) dot Komisijai iespēju saņemt nepieciešamo informāciju no valstu izpildstrukturām, lai gūtu visaptverošu pārskatu par situāciju attiecībā uz izpildi, un dot tai pilnvaras veikt valstu izpildstrukturū īstenošanas prakses kvalitātes kontroli.

Šo ziņojumu 2018. gada 3. oktobra sēdē Luksemburgā pieņēma II apakšpalāta, kuru vada Revīzijas palātas locekle *Iliana IVANOVA*.

*Revīzijas palātas vārdā —*

*priekšsēdētājs*

Klaus-Heiner LEHNE

**Mūsu desmit ieteikumi Jūsu ceļošanas pieredzes uzlabošanai**

Revīzijas laikā mums bija iespēja noskaidrot daudzu pārvadātāju, valsts iestāžu un ierindas pasažieru viedokli. Lai sagatavotu šo ziņojumu, mēs devāmies uz desmit valstīm, izmantojot visus četrus transporta veidus. Ņemot vērā šo pieredzi, mēs piedāvājam desmit ieteikumus, kas var uzlabot ceļošanas pieredzi gadījumā, ja Jūsu ceļojums tiek pārtraukts.

1. **Pēc iespējas personalizējiet savu ceļojumu** – iegādājoties biļeti, dariet pārvadātājam zināmu savu vārdu, piemēram, norādiet savu kontaktinformāciju. Par ceļojuma neplānotu pārtraukšanu varat saņemt informāciju tikai tad, ja pārvadātājam ir Jūsu kontaktinformācija. Turklāt, ja vajadzēs pieprasīt kompensāciju, ar personalizētu biļeti Jūs varēsiet vislabāk apliecināt, ka patiešām bijāt uz klāja un ceļojuma pārtraukšana Jūs ietekmēja.
2. **Nofotografējiet savu bagāžu** – ja gatavojaties nodot bagāžu, tad pirms ceļojuma ieteicams nofotografēt gan koferi, gan tā saturu. Tas ļaus ietaupīt laiku sūdzības veidlapas aizpildīšanā, kā arī nodrošinās pierādījumus par zaudēto objektu vērtību.
3. **Ierodieties pie reģistrācijas galda savlaicīgi** – svarīgi atcerēties, ka pasažieru tiesības ir spēkā tikai tad, ja pasažieris ir savlaicīgi reģistrējies ceļojumam. Ja nokavēsiet izbraukšanas laiku, jo pie reģistrācijas galda būsiet ieradies tad, kad tas jau ir slēgts, Jums nebūs tiesību saņemt palīdzību.
4. **Pieprasiet informāciju izbraukšanas vietā** – Jums ir tiesības iegūt jaunāko informāciju, ja izbraukšana kavējas vai ir radušās citas problēmas saistībā ar ceļojumu. Ja pārvadātāja pārstāvis nav pieejams vai nesniedz jēgpilnu informāciju, atzīmējiet to un norādiet pārvadātājam iesniegtajā prasībā.
5. **Vienmēr lūdziet palīdzību** – ja piedzīvojat ilgu kavēšanos vai brauciena atcelšanu ar jebkāda veida transportu, Jums ir tiesības saņemt palīdzību. Tas nozīmē piekļuvi ūdenim, kā arī uzkodām vai maltītei. Ja pārvadātāja pārstāvji pēc savas iniciatīvas to nepiedāvā, pieprasiet to. Ja iepriekš minēto jums atsaka, atzīmējiet to un norādiet pārvadātājam iesniegtajā prasībā.

6. **Saglabājiet čekus** – ja palīdzība netiek sniegta izbraukšanas vietā (lidostā, autobusa vai vilciena stacijā, ostā) vai Jūsu izbraukšana ir paredzēta no savrupas vietas (autobusa pieturas), Jūs varat lūgt pārvadātājam kompensēt Jums radušās papildu izmaksas. Parasti pārvadātāji lūdz pierādījumus par dzērienu un uzkodu apmaksu, tāpēc var atteikt kompensāciju, ja iegādāto vienību skaits neatbilst kavēšanās ilgumam vai ja izmaksas bijušas nesamērīgi augstas. Līdzīgu principu ievēro, ja pasažierim pašam ir jāmeklē mājvieta, lai sagaidītu izbraukšanu nākamajā dienā.
7. **Pieprasiet kavēšanās vai atcelšanas pierādījumu** – visu četru transporta veidu pasažieriem ir tiesības saņemt kompensāciju par ilgu kavēšanos vai brauciena atcelšanu. Lai gan kompensācijas apmērs un minimālais gaidīšanas laiks atšķiras atkarībā no transporta veida, pienākums apliecināt radušos situāciju attiecas vienādi uz visiem pārvadātājiem. Ja uz Jūsu biļetes nav norādīts Jūsu vārds, pieprasiet stacijā vai uz klāja pierādījumu par to, ka attiecīgā kavēšanās vai brauciena atcelšana skāra arī Jūs.
8. **Neveiciet turpmāku rezervāciju pats, pirms neesat uzklaušījis pārvadātāja priekšlikumu** – ceļojuma neplānotas pārtraukšanas gadījumā Jūs, visticamāk, vēlēšities nekavējoties turpināt ceļu, izmantojot cita pārvadātāja pakalpojumus vai izvēloties citu transporta veidu. Mēs aicinām nesteigties: nopērkot jaunu biļeti, pirms tam neuzklausot pārvadātāja piedāvātos alternatīvos risinājumus, Jūs faktiski vienpusēji atsakāties no sava pārvadājuma līguma. Līdz ar to sākotnējam pārvadātājam nav nekādu pienākumu piedāvāt Jums palīdzību vai kompensāciju.
9. **Pieprasiet kompensāciju** – ja varat pierādīt, ka brauciena kavēšanās vai atcelšana ir skārusi arī Jūs un kavēšanās ilgums pārsniedz regulā norādīto robežvērtību, iesniedziet pārvadātājam kompensācijas pieprasījumu. Vienmēr norādiet konkrēto braucienu un piemērojamo regulu. Ja nesaņemtat pārvadātāja atbildi vai tā Jūs neapmierina, iesniedziet prasību izbraukšanas valsts izpildstrukturā. Citas organizācijas, kuras var palīdzēt, ir strīdu alternatīvas izšķiršanas vienības (SAI vienības) un prasību aģentūras. Ņemiet vērā, ka minētie pakalpojumu sniedzēji var pieprasīt maksu par saviem pakalpojumiem.

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

**ERP statistiskās aptaujas anketa**

Ar \* atzīmētie laukumi jāaizpilda obligāti.

**1. \*** Ja, ceļojot ar lidmašīnu, prāmi, veicot lielāku attālumu ar autobusu vai vilcienu vai atrodoties uz kruīza kuģa, Jūsu ceļojums pēkšņi tiku pārtraukts, vai Jūs zinātu, ko varat prasīt no pārvadātājiem? Lūdzu, novērtējiet savu pārliecības līmeni:

Iespējamās atbildes	Respondenti
1 – Nemaz nebūtu pārliecināts par savām zināšanām	855
2	3310
3	5178
4 – Būtu pilnīgi pārliecināts par savām zināšanām	1007
Kopā	10 350

**2. \*** Lūdzu, norādiet transporta veidus, kurus pēdējos divos gados esat izmantojis: (varat atzīmēt vairākas atbildes, izņemot attiecībā uz pēdējo punktu)

Iespējamās atbildes	Respondenti
Lidmašīna (sk. 2.1. punktu)	6314
Prāmis (sk. 2.1. punktu)	2546
Kruīza kuģis (sk. 2.1. punktu)	1678
Vilciens (tālsatiksmē) (sk. 2.1. punktu)	5652
Autobuss (tālsatiksmē) (sk. 2.1. punktu)	4958
Neviens no iepriekšminētajiem (sk. 3. punktu)	1389

**2.1. \*** Lūdzu, norādiet, cik bieži ceļojat, un ietveriet visus izmantotos transporta veidus (izņemot pilsētas/vietējo transportu).

Iespējamās atbildes	Respondenti
Biežāk nekā reizi nedēļā	1167
No 1 līdz 4 reizēm mēnesī	1670
No 6 līdz 12 reizēm gadā	1631
No 2 līdz 5 reizēm gadā	3047
Reizi gadā vai retāk	1446
Kopā	8961

**2.2. \*** Norādiet galveno ceļošanas iemeslu.

Iespējamās atbildes	Respondenti
Darbs	1809
Atpūta	6583
Cits iemesls	569
Kopā	8961

**2.3. \*** Vai, ceļojot pēdējo divu gadu laikā, esat piedzīvojis kādu no turpmāk minētajiem gadījumiem?

Lūdzu, atbildiet par katru izmantoto transporta veidu. (Ja atzīmējat kādu no turpmāk minētajām atbildēm, lūdzu, skatiet 2.2. punktu.)

	Reiss atcelts	Būtiski kavējas ceļojuma sākums vai nokļūšana galamērķī (vairāk nekā par stundu)	Atteikta iekāpšana	Pazaudēta vai ļoti bojāta bagāža	Cita problēma	Nav bijušas problēmas
Lidmašīna	432	1937	129	512	158	3745
Prāmis	86	365	75	40	69	1980
Kruīza kuģis	47	115	44	57	69	1387
Vilciens (tālsatiksmē)	318	1908	110	86	232	3298
Autobuss (tālsatiksmē)	212	813	101	110	229	3662

**2.4. \*** Vai gadījumos, kad ceļojums tika atcelts vai kavējās, bija atteikta iekāpšana, bojāta bagāža utt., Jūs veicāt kādu no minētajām darbībām? (Varat atzīmēt vairākas atbildes.)

Iespējamās atbildes	Respondenti
Es pats/pati visu nokārtoju, lai varētu turpināt ceļu (sk. 3. punktu).	1099
Es sazinājos ar uzņēmumu un prasīju kompensāciju (sekmīgi vai nesekmīgi) (sk. 3. punktu).	1419
Es izvēlējos trešo pusi (piemēram, juristu vai īpašu uzņēmumu), kas iesniedza manu prasību (sk. 3. punktu).	197
Es iesniedzu sūdzību vadības struktūrai (piemēram, valsts aviācijas aģentūrai) (sk. 3. punktu).	238
Es pieņēmu pārvadātāja piedāvāto palīdzību/alternatīvu (sk. 3. punktu).	1335
Man bija radītas neērtības un netika sniegta palīdzība, bet es neko nedarīju (sk. 2.3. punktu).	902
Cita atbilde	237

**2.5. \* Kāpēc Jūs nerīkojāties? (Lūdzu, atzīmējiet tikai vienu atbildi.)**

Iespējamās atbildes	Respondenti
Nezināju, kādas ir manas tiesības.	158
Nezināju, kā rīkoties.	148
Vēršanās pēc palīdzības bija pārāk problemātiska.	131
Apmierinoša atbilde bija maz ticama.	376
Cita atbilde	89
Kopā	902

**3. \* Ja esat ieradies lidostā un uzzināt, ka lidojums kavēsies piecas stundas, jo lidsabiedrībai ir problēmas ar personālu, kurus no turpmāk minētajiem pakalpojumiem, Jūsuprāt, ir tiesības saņemt? Lūdzu, atzīmējiet piecas atbildes.**

Iespējamās atbildes	Respondenti
Atlaide beznodokļu veikalos pārtikas iegādei	2713
Lidojums atpakaļ uz ceļojuma sākumpunktu	1622
Bezmaksas transports, lai atgrieztos apmešanās vietā, neatkarīgi no diennakts laika	4681
Bezmaksas maltītes, atspirdzinājumi un viesnīca, ja kavēšanās ilgst līdz nākamajai dienai	8051
Maršruta maiņa uz lidostu, kas ir vistuvāk sākotnējam galamērķim	2764
Finansiāla kompensācija vismaz 250 EUR apmērā, ja ierašanās galamērķī ir kavējusies vismaz par trim stundām	5093
Ceļošana augstākā klasē	2215
Lidojums ar citu lidsabiedrību uz to pašu galamērķi	5120
Tiesības izvēlēties citu izlidošanas datumu nākamo divu mēnešu laikā	1937
Pārējo būtisko izdevumu atlīdzināšana (piemēram, nokavēts vilciens vai savienojums, viesnīcas izmaksas galamērķī)	5613
Cita transporta nodrošināšana uz galamērķi (vilciens, autobuss utt.)	3051
Bijetes pilnas cenas atmaksa	4063
Psiholoģisks atbalsts	404
Bezmaksas telefona zvans	1792
Pieklūve lidostas atpūtas zonai	2631

**4. \* Lūdzu, norādiet, vai, Jūsuprāt, turpmākie apgalvojumi ir patiesi vai nepatiesi (pamatojoties uz savām zināšanām par pašreiz spēkā esošajiem noteikumiem):**

	PATIESS (JĀ)	NEPATIESS (NĒ)	Nezinu
Ja es nopērku biļeti zemo cenu aviosabiedrībā, tad nesaņemšu finansiālu kompensāciju, ja mans lidojums tiks atcelts.	2499	5041	2810
Man ir tiesības saņemt atspirdzinājumus, ja mans vilciens kavējas ilgāk par stundu.	2750	4301	3299
Kad es rezervēju ceļojumu, ceļojumu aģentūrai ir mani jāinformē par manām tiesībām un jāsniedz tiesībaizsardzības struktūras kontaktinformācija, pirms sāku savu ceļojumu.	7040	1189	2121

Ja mans ceļojums ar autobusu ir atcelts, tad attiecīgā uzņēmuma vienīgais pienākums ir to kompensēt ar kuponu nākamajam ceļojumam.	3601	3083	3666
Ja es nosūtu sūdzību dzelzceļa uzņēmumam, jo uzskatu, ka manas pasažiera tiesības ir pārkāptas, tā pienākums ir man atbildēt mēneša laikā.	6478	759	3113

5. \* Lūdzu, no turpmākā saraksta izvēlieties trīs tiesības, kas, Jūsuprāt, ir pašas svarīgākās (atzīmējiet ne vairāk kā 3 atbildes).

Iespējamās atbildes	Respondenti
Tiesības uz aizsardzību pret diskrimināciju (valstspiederības, dzīvesvietas vai invaliditātes dēļ), kad izmanto sabiedrisko transportu	3235
Tiesības uz bezmaksas palīdzību pasažieriem ar ierobežotām pārvietošanās spējām	2990
Tiesības piekļūt informācijai gadījumā, ja ceļojums tiek pārtraukts	3096
Tiesības saņemt kompensāciju no pārvadātāja, ja ceļojums tiek pārtraukts	3595
Tiesības uz alternatīvu pārvadājumu ilgas kavēšanās, atcelta ceļojuma vai atteiktas iekāpšanas gadījumā	4321
Tiesības uz aprūpi (pārtiku, palīdzību) ilgas kavēšanās gadījumā	3732
Tiesības uz kompensāciju ilgas kavēšanās, atcelta ceļojuma vai iekāpšanas atteikuma gadījumā	4095
Tiesības uz kompensāciju, ja sabojāta bagāža	3691
Tiesības iesniegt sūdzību pārvadātājam, ja neapmierina tā sniegtais pakalpojums	1001
Tiesības prasīt, lai valsts iestādes pienācīgi īstenotu noteikumus	744

6. \* Vai pirms šīs anketas aizpildīšanas jebkad bijāt lasījis par pasažieru tiesībām, dzirdējis vai redzējis par tām kādu informāciju? (Varat atzīmēt vairākas atbildes, izņemot attiecībā uz pēdējo punktu.)

Iespējamās atbildes	Respondenti
Nē, pirms šīs anketas aizpildīšanas es nekad nebiju lasījis/lasījusi par pasažieru tiesībām, ne arī dzirdējis/dzirdējusi vai redzējis/redzējusi informāciju par tām.	5497
Jā, tā bija ietverta pārvadātāja sniegtajā informācijā.	1926
Jā, informāciju sniedza publiskā sektora struktūras (piemēram, valdība, ES).	1123
Jā, par tām uzzināju no personiskās pieredzes, kad mans ceļojums tika pārtraukts.	1143
Jā, tā bija ietverta patērētāju tiesību aizsardzības struktūru sniegtajā informācijā.	1090
Jā, citādi.	965

**7. \*** Kā Jūs kopumā novērtētu informētību par savām kā pasažiera tiesībām ceļojot? Man nav nekādas informācijas par savām pasažiera tiesībām 1  2  3  4  Man ir pilnīga informācija par savām pasažiera tiesībām

Iespējamās atbildes	Respondenti
1= Man nav nekādas informācijas par savām pasažiera tiesībām.	1396
2	4954
3	3626
4= Man ir pilnīga informācija par savām pasažiera tiesībām.	374
Kopā	10 350

### Mainīgie sociāli demogrāfiskie faktori

**8. \*** Lūdzu, norādiet savu dzimumu.

Iespējamās atbildes	Respondenti
Sieviete	5177
Vīrietis	5173
Kopā	10 350

**9. \*** Lūdzu, ierakstiet savu vecumu.

Iespējamās atbildes	Respondenti
18–24	1379
25–34	2117
35–44	2385
45–54	2306
55–65	2163
Kopā	10 350

**10. \*** Kāds ir augstākais izglītības līmenis, kuru esat sekmīgi pabeidzis?

Iespējamās atbildes	Respondenti
Pamatizglītība vai zemāka	265
Pamatizglītības otrais posms	1378
Vidusskolas izglītība	4533
Bakalaura grāds vai līdzvērtīga augstākā izglītība	2696
Maģistra grāds vai augstāka izglītība	1478
Kopā	10 350

**11. \* Vai Jums ir ierobežotas pārvietošanās spējas?**

Iespējamās atbildes	Respondenti
Jā	787
Nē	9563
Kopā	10 350

**12. \* Lūdzu, norādiet savu rezidences valsti.**

Iespējamās atbildes	Respondenti
Čehijas Republika	1030
Francija	1044
Somija	1000
Vācija	1075
Grieķija	1006
Īrija	1000
Itālija	1060
Nīderlande	1060
Polija	1065
Spānija	1010
Kopā	10 350

## KOMISIJAS ATBILDES UZ EIROPAS SAVIENĪBAS REVĪZIJAS PALĀTAS ĪPAŠO ZIŅOJUMU

### “ES PASAŽIERU TIESĪBAS IR VISAPTVEROŠAS, TOMĒR PASAŽIERIEM JOPROJĀM JĀCĪNĀS PAR TO IEVĒROŠANU”

#### **KOPSAVILKUMS**

I. Eiropas Savienības regulējums pasažieru tiesību jomā ir palīdzējis samazināt ceļojumu neplānotas pārtraukšanas negatīvo ietekmi uz kolektīvā transporta lietotājiem un uzlabot pasažieriem sniegto pakalpojumu kvalitāti. Komisija ir apņēmusies nodrošināt pasažieru aizsardzību augstā līmenī un uzskata, ka šīs tiesības būtu jāturpina pilnveidot un nostiprināt.

IV. Komisija atzīst, ka joprojām ir vairāk jāstrādā, lai uzrunātu visus pasažierus un tādējādi nodrošinātu, ka viņi zina, kādas ir viņu tiesības un kā tās sekmīgi īstenot.

V. Komisija uzskata, ka varētu rūpīgi izpētīt atsevišķu trešo valstu labo praksi attiecībā uz pasažieru tiesībām, lai novērtētu iespējas to attiecināt uz ES.

VI. Komisija jau ir ierosinājusi grozījumus regulās par aviopasažieru un dzelzceļa pasažieru tiesībām, tostarp attiecībā uz valstu izpildstrukturām.

Komisija pastāvīgi sniedz norādījumus par regulu interpretāciju. Tai palīdz valstu izpildstrukturās, “*Europe Direct*” kontaktcentrs (*EDCC*) un valstu patērētāju tiesību aizsardzības centri.

VII. Informēt pasažierus par viņu tiesībām pirmām kārtām ir pārvadātāju pienākums. Komisija ir rīkojusies, regulāri organizējot informatīvās kampaņas, lai izplatītu praktisku informāciju par to, kā pasažieriem būtu jārīkojas ceļojuma neplānotas pārtraukšanas gadījumā.

IX. Komisija piekrīt, ka regulu izpilde ir jāuzskata par prioritāti. Spēkā esošajos tiesību aktos ir paredzēts, ka par valstu izpildstrukturā izveidošanu un efektīvu, samērīgu un atturošu sankciju ieviešanu saistībā ar pasažieru tiesību regulu neievērošanu ir atbildīgas dalībvalstis.

X. Komisija uzskata, ka tās uzdevums pašlaik ir uzraudzīt īstenošanas procesu un nodrošināt pastāvošā pasažieru tiesību regulējuma atbilstīgu īstenošanu. Komisijai nav pilnvaru koordinēt pasažieru tiesību regulējuma īstenošanu dalībvalstu līmenī. Tai arī noderētu plašāka informācija par pasažieru tiesību regulējuma īstenošanas stāvokli.

XI. Komisija piekrīt Revīzijas palātas ieteikumiem.

Komisija īpaši atzinīgi novērtē to, ka ziņojumā ir iekļauti 10 ieteikumi pasažieriem, uz kuriem tā attiecīgi atsauksies savā turpmākajā darbā.

#### **IEVADS**

Komisijas kopīgā atbilde uz 3.–8. punktu.

Eiropas Savienības regulējums pasažieru tiesību jomā ir palīdzējis samazināt ceļojumu neplānotas pārtraukšanas negatīvo ietekmi uz kolektīvā transporta lietotājiem un uzlabot pasažieriem sniegto pakalpojumu kvalitāti. Komisija ir apņēmusies nodrošināt pasažieru aizsardzību augstā līmenī un uzskata, ka šīs tiesības būtu jāturpina pilnveidot un nostiprināt.

#### **REVĪZIJAS TVĒRUMS UN PIEEJA**

Komisija uzskata, ka statistikas apsekojums, kā arī ziņojuma pielikumā iekļautie 10 ieteikumi ir ļoti vērtīgi. Tā savā turpmākajā darbā attiecīgās situācijās atsauksies uz tiem.

#### **APSVĒRUMI**

##### **1. izcēlums. Plašākas priekšrocības ārpus ES**

Otrā rindkopa. ES tiesību aktos paredzētā standarta kompensācija nav tieši saistīta ar biļetes cenu, bet gan pasažieriem radītajām neērtībām, proti, zaudēto laiku. Zaudētais laiks visiem pasažieriem ir vienāds neatkarīgi no biļetes cenas.

Trešā rindkopa. Komisija savā priekšlikumā par aviopasažieru tiesību grozīšanu (COM(2013) 130 final) jau ierosina iekļaut šādas tiesības un piedāvā vēl vairāk nekā ASV: priekšlikumā ir skaidri izklāstītas pasažieru tiesības gadījumā, kad gaisa kuģis aizkavējas uz perona, jo īpaši tiesības uz aprūpi pēc vienas stundas un tiesības izkāpt pēc piecām stundām (atbilstoši tiesībām uz atlīdzinājumu).

17. Attiecībā uz gaisa pārvadājumiem Komisija jau ir ierosinājusi 30 minūšu termiņu (skatīt COM(2013) 130 final).

Attiecībā uz dzelzceļa pārvadājumiem Komisijas priekšlikumā (COM(2017) 548 final) šāda ierosinājuma nav, jo saskaņā ar spēkā esošajiem noteikumiem pasažieris ir jāinformē, “tiklīdz šāda informācija ir pieejama”.

## **2. izcēlums. Pasažiera pieredze: trūkst informācijas**

Komisija uzskata, ka šādā gadījumā pārvadātājam vai stacijas apsaimniekotājam ir iekāpšanas stacijā jāsniedz informācija par vilciena novēlotu atiešanu un novēlotu pienākšanu un paredzamo atiešanas un pienākšanas laiku atkarībā no pieejamās informācijas. Ja nepieciešams, šī informācija ir jāatjauno, tiklīdz tas ir iespējams, lai pasažieri varētu lietderīgi izmantot gaidīšanas laiku un lai viņiem nebūtu jāgaida uz perona.

18. Saskaņā ar ES regulām par pasažieru tiesībām visos transporta veidos dalībvalstu pienākums ir ieviest efektīvas, samērīgas un atturošas sankcijas par pasažieru tiesību pārkāpšanu. Maksimālā robeža attiecībā uz izmitināšanas izmaksām regulās par ūdens transporta pasažieru un autobusu pasažieru tiesībām ir skaidrojama sakarā ar Eijafjadlajegidla vulkāna izvirdumu Islandē 2010. gadā, kas sakrita ar ūdens transporta pasažieru un autobusu pasažieru tiesību regulu pieņemšanas laiku.

## **3. izcēlums. Pasažiera pieredze: palīdzības sniegšana ir atkarīga no pasažieriem, kuri uzņemas iniciatīvu**

Pasažieriem ir tiesības uz izmitināšanu tikai tad, ja aizkavējas atiešana, nevis pienākšana. Ja aizkavējas pienākšana, pasažieriem ir tiesības tikai uz kompensāciju, bet var būt iespēja pieprasīt papildu zaudējumu atlīdzināšanu saskaņā ar valsts tiesību aktiem. Šķiet, ka pasažieris iegādājās divas atsevišķas biļetes — vienu prāmim un vienu vilcienam. Ja starp abiem pārvadātājiem nav vienošanās, pasažiera tiesības nokavēta savienojuma gadījumā netiek aizsargātas. Komisija jau ir uzdevusi veikt pētījumu par pasažieru tiesībām braucienos, kuros apvienoti dažādi transporta veidi.

## **4. izcēlums. Pasažiera pieredze: aizmirsā pie vārtiem**

Komisija uzskata, ka šādā gadījumā tika pārkāpta Regula (EK) Nr. 1107/2006, ja gaisa pārvadātājs, tā pārstāvis vai ceļojuma rīkotājs bija saņēmis paziņojumu vismaz 48 stundas pirms paziņotā izlidošanas laika.

21. Komisija uzskata, ka šī situācija ir saistīta ar faktisko apstākļu lielo dažādību individuālos gadījumos.

Tas, ka valstu tiesām ir jāinterpretē ES tiesību akti, ir normāla ES tiesiskās kārtības parādība, tāpat kā iespēja iesniegt lietas Eiropas Savienības Tiesā, lai iegūtu juridiski saistošu interpretāciju.

Komisija arī palīdz transporta lietotājiem ar norādījumiem, piemēram, skaidrojošām pamatnostādnēm, informatīviem paziņojumiem, tiekoties un apmainoties ar informāciju ar valstu izpildstrukturām, iesniedzot priekšlikumus noteikumu precizēšanai (attiecībā uz aviopasažieriem skatīt COM(2013) 130 final, un attiecībā uz dzelzceļa pasažieriem skatīt COM(2017) 548 final).

22. Komisija uztur īpašas pastkastītes, kas tiek pārbaudītas katru dienu, lai atbildētu uz valstu izpildstrukturūru jautājumiem, un palīdz tām interpretēt regulas. Tiek veidotas vikivietnes, lai vēl vairāk uzlabotu saziņu starp Komisiju un valstu izpildstrukturām un izpildstrukturū savstarpējo saziņu.

23. Saskaņā ar pašreiz spēkā esošajām regulām pārvadātājiem ir jānodrošina maršruta maiņa saprātīgā termiņā: tas ir jāizdara “pēc iespējas drīzāk”<sup>1</sup>. Komisija uzskata, ka daudz praktiskāk ir nodrošināt ātru maršruta maiņu, nevis noteikt konkrētu termiņu, ko nevar pielāgot konkrētajiem apstākļiem.

Skatīt arī Komisijas atbildi uz 18. punktu.

## **5. izcēlums. Pasažiera pieredze: stundām ilga veltīga gaidīšana**

Komisija uzskata, ka, lai novērstu šādas situācijas, gaisa pārvadātājam būtu vienmēr jāinformē pasažieri, tiklīdz tas ir iespējams. Patiesībā Komisija ir ierosinājusi (skatīt COM(2013) 130 final), ka “apkalpojošais gaisa pārvadātājs pasažierus informē par situāciju pēc iespējas ātrāk un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 30 minūtes pēc sarakstā norādītā izlidošanas laika un par paredzēto izlidošanas laiku — tiklīdz šī informācija ir pieejama, ja gaisa pārvadātājs ir saņēmis pasažiera kontaktinformāciju saskaņā ar 6. un 7. punktu, ja biļete iegādāta, izmantojot starpnieku”.

Komisijas kopīgā atbilde uz 24. un 25. punktu un 6. izcēlumu.

Komisija ir informēta par šīm problēmām un ir ierosinājusi, ka pasažieriem vajadzētu būt tiesībām turpināt ceļu pa citu maršrutu, izmantojot cita gaisa pārvadātāja pakalpojumus, “ja apkalpojošais gaisa pārvadātājs nespēj pārvadāt pasažieri, izmantojot savus pakalpojumus, un laika ziņā nogādāt galamērķī 12 stundu laikā pēc sarakstā norādītā ielidošanas laika”. Komisija arī ierosināja, ka, “ja apkalpojošais gaisa pārvadātājs piedāvā pasažierim lidojumu uz vai no citas lidostas nekā tā, kas minēta rezervācijā, apkalpojošais gaisa pārvadātājs sedz izmaksas par pasažiera nogādāšanu alternatīvajā lidostā, kas atšķiras no rezervācijā minētās, vai — attiecībā uz galamērķa lidostu — uz blakus esošu galamērķa lidostu, par kuru ir panākta vienošanās ar pasažieri”.

Norādījumi par to, kas ir līdzvērtīgi apstākļi, ir sniegti skaidrojošajās pamatnostādnēs par aviopasažieru tiesībām un dzelzceļa pasažieru tiesībām. Attiecībā uz jūras transportu šis jautājums ir apspriests sanāsmē ar valstu izpildstrukturām.

26. Šie atbrīvojumi ir paredzēti pašreizējos tiesību aktos; iekšzemes ceļojumus bez pārrobežu aspekta joprojām var regulēt dalībvalstu līmenī, tāpat arī starptautiskus ceļojumus, kuri galvenokārt tiek nodrošināti trešo valstu teritorijā.

Komisija savā pārstrādātajā priekšlikumā (skatīt COM(2017) 548 final) ir ierosinājusi samazināt atbrīvojumu skaitu, taču diskusijas Padomē liecina, ka lielākā daļa dalībvalstu neatbalsta atbrīvojumu ierobežošanu (skatīt prezidentvalsts Bulgārijas progresa ziņojumu — [Padomes dokumentu Nr. 8721/18](#)).

Jānorāda, ka pasažieri var izmantot arī citas tiesības, kas garantētas valsts līmenī.

27. Komisija ir sniegusi norādījumus par Autobusu transporta regulā minēto regulāro pārvadājumu mērīšanas metodi. Tā uzskata, ka aprēķina veikšanā ir jāņem vērā viss maršruta garums. Tas nozīmē, ka pasažieri, kuri ceļo starp diviem minētā maršruta punktiem, tiek ieskaitīti pat tad, ja viņi nobraukuši mazāk par 250 km.

---

<sup>1</sup> Regulas (EK) Nr. 1371/2007 16. panta b) punkts attiecībā uz dzelzceļu, Regulas (ES) Nr. 181/2011 19. panta 1. punkta a) apakšpunkts attiecībā uz autobusu transportu, Regulas (ES) Nr. 1177/2010 18. panta 1. punkta a) apakšpunkts attiecībā uz jūru un iekšzemes ūdensceļiem.

32. Komisija uzskata, ka uz risinājumiem “Citu pamatotu izmaksu atlīdzināšana” un “Lidojums ar citu lidsabiedrību uz to pašu galamērķi” regulu var attiecināt — Regulas (EK) Nr. 261/2004 8. panta 1. punkta b) apakšpunktā ir minēta iespēja mainīt maršrutu, “izmantojot pielīdzināmu apstākļu pārvadājumus”, kas var ietvert lidojumu, kuru nodrošina cits pārvadātājs, savukārt tās pašas regulas 9. pantā minētās tiesības uz aprūpi var ietvert tiesības uz tādu izdevumu atlīdzināšanu, kas pasažierim radušies gadījumā, kad pārvadātājs nav izpildījis savus sākotnējos pienākumus. Skatīt arī Komisijas atbildi uz 24. punktu.

Komisijas kopīgā atbilde uz 33. un 34. punktu.

Šie četri transporta veidi atšķiras pēc būtības, un tas ir atspoguļots atsevišķo garantēto tiesību aspektos.

Komisija uzskata, ka kompensācijas vienreizējās izmaksas apmērs nebija jāpārskata, jo tirgus būtiski mainījās (vairāk lidsabiedrību, vairāk biļešu, zemākas cenas).

35. Komisija vēlas norādīt uz Dzelzceļa pasažieru tiesību regulas pārstrādāto redakciju (COM(2017) 548 final), kurā tā ierosināja ieviest *force majeure* klauzulu arī attiecībā uz dzelzceļa pasažieru tiesībām.

Komisijas kopīgā atbilde uz 35. un 36. punktu.

Komisija izvērtē iespējas, kā padarīt pieejamu plašāku informāciju saistībā ar Direktīvu 2010/40/ES par pamatu inteligēnto transporta sistēmu ieviešanai, jo īpaši multimodālu maršruta informācijas pakalpojumu sniegšanu, — skatīt Komisijas 2017. gada 31. maija Deleģēto regulu (ES) 2017/1926 (skatīt pielikuma 2.1. punktu).

## **8. izcēlums. Pasažiera pieredze: nevienlīdzīga attieksme**

Skatīt Komisijas atbildi uz 35. punktu.

Saskaņā ar Regulas (EK) Nr. 261/2004 5. panta 3. punktu gaisa pārvadātājam nav jāmaksā kompensācija, ja ilgu kavēšanos ir izraisījuši ārkārtēji apstākļi. Kā minēts 14. apsvērumā, šādi apstākļi cita starpā var būt meteoroloģiskie apstākļi. Jāņem vērā arī tas, ka atsevišķiem pasažieriem var būt, piemēram, atšķirīgi savienotie lidojumi, tāpēc viņiem var būt tiesības uz kompensāciju citu iemeslu dēļ.

36. Komisija var apstiprināt, ka tikai daži pārvadātāji sniedza informāciju, kas nepieciešama izmaksu aprēķinam. Komisija savā ietekmes novērtējumā (SWD(2013) 62), kas veikts priekšlikumam COM(2013) 130 par aviopasažieru tiesībām, norādīja, ka “ierobežotās datu pieejamības dēļ bija jāizmanto vairāki pieņēmumi, lai veiktu aprēķinus, kuru rezultāti ir sniegti šajā ziņojumā”.

37. Savā ietekmes novērtējumā, kas veikts priekšlikumam par aviopasažieru tiesībām (SWD(2013) 62), Komisija norādīja: “Ja krīzes laikā regulas noteikumi būtu pilnībā izpildīti, lidsabiedrību kopējās izmaksas būtu palielinājušās par aptuveni 960 miljoniem EUR (kas ir aptuveni 1,5 reizes vairāk nekā izdevumi par aprūpi un palīdzību “parastā” gadā, un tas ir mazāk nekā vienas nedēļas laikā).”

## **10. izcēlums. Pasažiera pieredze: ceļojums ar vilcienu, ko gribētos aizmirst**

Komisija uzskata, ka šādā situācijā nav ievērots pārvadātāja pienākums informēt pasažierus saskaņā ar Regulu (EK) Nr. 1371/2007.

43. Skatīt Komisijas atbildi uz 36. punktu.

45. Saskaņā ar visām četrām regulām par visu to pasākumu veikšanu, kas nepieciešami, lai nodrošinātu pasažieru tiesību ievērošanu, ir atbildīgas valstu izpildstrukturās.

Komisija atbalsta to centienus tīmekļa vietnē “Tava Eiropa”, ar *EDICEDCC*, Eiropas Patērētāju centru tīklu, kuram ir centri katrā dalībvalstī, pasažieru tiesību lietotni, kurā informācija ir pieejama arī bezsaistē, kā arī regulāro informācijas apmaiņu ar valstu izpildstrukturām.

47. Komisija palīdz valstu izpildstrukturām sadarboties pārobežu lietās, kā tas paredzēts regulās par autobusu un jūras transporta pasažieru tiesībām. Saskaņā ar Regulu (EK) Nr. 2006/2004 par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā valstu iestādes, kas atbildīgas par tiesību aktu īstenošanu, var iesniegt savstarpējās palīdzības lūgumus citu valstu kompetentajām iestādēm.

Attiecībā uz dzelzceļa transportu Komisija šajā jautājumā ir sniegusi papildu norādījumus skaidrojošajās pamatnostādnēs par dzelzceļa pasažieru tiesībām.

Attiecībā uz aviopasažieru tiesībām ir noslēgta valstu izpildstrukturū vienošanās par pārobežu sadarbību.

48. Saskaņā ar regulām vienīgi dalībvalstis ir atbildīgas par valstu izpildstrukturū organizāciju.

Komisija publicē atbildīgās valstu izpildstrukturū savā tīmekļa vietnē, ņemot vērā dalībvalstu sniegto informāciju.

Komisijas kopīgā atbilde uz 49. un 50. punktu.

Attiecībā uz autobusu transportu, jūru un iekšzemes ūdensceļiem pasažieri var iesniegt sūdzības pārvadātājam vai valsts izpildstrukturai. Regulā nav paredzēta hronoloģiska secība, kādā sūdzības ir jāiesniedz, taču dalībvalstīm ir ļauts noteikt, ka pasažieri vispirms iesniedz sūdzību pārvadātājam, bet valsts izpildstrukturā nodrošina tikai apelācijas iespēju. Šādu iespēju kopumā ir izvēlējušās 20 (attiecībā uz autobusu transportu) un 21 (attiecībā uz jūru un iekšzemes ūdensceļiem) dalībvalsts. Priekšrocība šajā gadījumā ir tāda, ka valstu izpildstrukturū var izskatīt sūdzības efektīvāk un ātrāk, jo tām ir plašāks skatījums uz lietu no abu pušu skatpunkta<sup>2</sup>.

Komisija ieteica, ka līdzīgu pieeju vajadzētu pieņemt arī attiecībā uz pārējiem diviem transporta veidiem: skatīt skaidrojošās pamatnostādnes par dzelzceļa pasažieru tiesībām<sup>3</sup> un skaidrojošās pamatnostādnes par aviopasažieru tiesībām<sup>4</sup>.

50. Skatīt Komisijas atbildes uz 47.–49. punktu.

52. Valstu izpildstrukturām pašlaik ir noteikta prasība publicēt darbības ziņojumu reizi divos gados, ietverot tajā statistiku par sūdzībām un piemērotajām sankcijām (autobusu transports, jūra un iekšzemes ūdensceļi).

Dzelzceļa nozarē dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem informācija par sūdzībām ir jāiekļauj to gada pārskatos.

Gaisa pārvadājumu nozarē Komisija šajā ziņā ir ierosinājusi grozījumus.

54. Attiecībā uz autobusu pārvadājumiem situācija dalībvalstīs ievērojami atšķiras. Piemēram, Vācijas valsts izpildstrukturū ziņojumā par 2015.–2016. gadu ir redzams, ka 2015. gadā saistībā ar autobusu pasažieru tiesībām kopumā tika saņemti 836 rakstiski un 387 mutiski iesniegumi, bet 2016. gadā — kopumā 1269 rakstiski un 458 mutiski iesniegumi.

---

<sup>2</sup> Skatīt Regulas (ES) Nr. 181/2011 27. pantu un 28. panta 3. punktu un ziņojumu [COM\(2016\) 619 final](#) attiecībā uz autobusu transportu un Regulas (ES) Nr. 1177/2010 25. pantu un 25. panta 3. punktu un ziņojumu [COM\(2016\) 274 final](#) attiecībā uz jūru un iekšzemes ūdensceļiem.

<sup>3</sup> OV C 220, 4.7.2015., 1. lpp., 8.1. punkts.

<sup>4</sup> OV C 214, 15.6.2016., 5. lpp., 7.1. punkts. Turklāt Eiropas Savienības Tiesa ir lēmusi (lietas C-145/15 un C-146/15 *Ruijsenaars* u. c.), ka regula neaizliedz dalībvalstīm pieņemt tiesību aktus, kuros noteikts, ka valstu izpildstrukturām ir jāpieņem pasākumi, reaģējot uz individuālām sūdzībām.

55. Komisija piekrīt viedoklim, ka faktiskais sūdzību skaits, ko pasažieri iesnieguši dzelzceļa, autobusu un ūdens transporta pārvadājumu uzņēmumiem, ir krietni lielāks par valstu izpildstrukturām iesniegto lietu skaitu, tātad lielāko daļu situāciju, par kurām iesniegta sūdzība, atrisina pārvadātāju līmenī.

57. Jānorāda, ka dalībvalstīm nav noteikta prasība izveidot SAI struktūru, kas izšķir tikai pasažieru pārvadājumu strīdus. Tās var veidot arī tādas SAI struktūras, kas aptver vairāk nekā vienu mazumtirdzniecības nozari. Tādējādi dažās dalībvalstīs pasažieru pārvadājumu strīdus risina vispārējas patērētāju SAI vienības.

Saskaņā ar Direktīvu 2013/11/ES par SAI dalībvalstis var izvēlēties SAI modeli(-ļus), kuru(-us) tās vēlas izmantot, lai savā teritorijā nodrošinātu pilnīgu pārklājumu ar SAI vienībām. Ir tādi SAI modeļi, kuros SAI procedūras iznākums pusēm ir saistošs, un tādi modeļi, kuros iznākums nav saistošs.

58. Lai arī SAI direktīvā ir paredzēts, ka patērētājiem SAI procedūrām jābūt pieejamām bez maksas vai par nominālu samaksu, tajā nav reglamentēts jautājums par maksām, ko piemēro tirgotājiem. Atbilstoša SAI modeļa izvēle (ar attiecīgu izmaksu struktūru tirgotājiem) ir dalībvalstu ziņā. To SAI vienību vidū, kuras no tirgotājiem iekasē maksu, maksas apmērs var atšķirties atkarībā no SAI vienības. SAI neizmantošanas galvenais iemesls varētu būt tas, ka kompensācijas pieprasīšana uz tiesību aktos paredzēto tiesību pamata nereti ir vienkārša, tāpēc SAI procedūra nav nepieciešama.

59. Lai arī Komisija uzskata, ka SAI rezultātā piešķirtajai kompensācijai nevajadzētu būt zemākai par to, kas pasažierim pienākas saskaņā ar ES pasažieru tiesībām, tā arī atzīst, ka vienošanās var būt lietderīgs un efektīvs veids, kā panākt kompensācijas izmaksu.

60. Nākotnē Komisijas priekšlikums par pārstāvības prasībām (COM(2018) 184) varētu sniegt alternatīvu tiesiskās aizsardzības iespēju pasažieru tiesību neievērošanas gadījumā, ievērojot minētā priekšlikuma 18. panta 2. punktu.

61. Komisija savā tīmekļa vietnē ir sniegusi arī informāciju par riskiem, ar kuriem pasažieri var saskarties, nododot savas tiesības tā sauktajām prasību aģentūrām, — skatīt [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. Skatīt Komisijas atbildi uz 52. punktu.

64. Informācijai par pasažieru tiesībām vajadzētu būt redzamai un izlasāmai visos termināļos. Komisija apspriedīs šo jautājumu ar valstu izpildstrukturām, kas atbildīgas par attiecīgajiem transporta veidiem.

Komisija ir apņēmusies organizēt kopīgas informētības vairošanas kampaņas arī ar Eiropas Patērētāju centru tīkla starpniecību.

66. Komisija pastāvīgi cenšas uzlabot praktiskos norādījumus pasažieriem. Par piemēru var minēt tīmekļa vietni “Tava Eiropa”, Eiropas Patērētāju centru tīklu un *EDICEDCC*, kā arī pasažieru tiesību lietotni.

## **SECINĀJUMI UN IETEIKUMI**

67. Pakāpeniski pieņemtais Eiropas Savienības regulējums pasažieru tiesību jomā ir palīdzējis samazināt ceļojumu neplānotas pārtraukšanas negatīvo ietekmi uz kolektīvā transporta lietotājiem un uzlabot pasažieriem sniegto pakalpojumu kvalitāti. Komisija ir apņēmusies nodrošināt pasažieru aizsardzību augstā līmenī un uzskata, ka šīs tiesības būtu jāturpina pilnveidot un nostiprināt.

68. Komisija uzskata, ka varētu rūpīgi izpētīt atsevišķu trešo valstu labo praksi attiecībā uz pasažieru tiesībām, lai novērtētu iespējas to attiecināt uz ES.

69. Transporta veidiem ir atšķirīga specifika, ko ES likumdevējs ir ņēmis vērā. Komisija atgādina, ka atkāpes ir saistītas ar institucionālo likumdošanas procesu un attiecībā uz aviopasažieru tiesībām tās nav iespējamas. Turklāt pasākumi, ar kuriem tiek nodrošinātas pasažieru tiesības, ir arī valstu līmenī.

### **Ieteikums Nr. 1 par to, kā uzlabot ES pasažieru tiesību regulējuma saskaņotību**

Komisija pieņem šo ieteikumu.

Tā piekrīt veikt visu transporta veidu pasažieru tiesību analīzi, lai apzinātu paraugpraksi.

70. Komisija uzskata, ka ES pasažieru tiesības tiek aizsargātas daudzlīmeņu pārvaldības vidē. Ir vairāki mehānismi, kā nodrošināt vienotāku interpretāciju: Komisijas norādījumi, valstu izpildstruktūru savstarpējā sadarbība un Eiropas Patērētāju centru tīkls, un Eiropas Savienības Tiesas spriedumi.

### **Ieteikums Nr. 2 par to, kā uzlabot ES pasažieru tiesību regulējuma skaidrību**

Komisija pieņem šo ieteikumu.

Komisija jau ir izdevusi šādus norādījumus attiecībā uz dzelzceļa pārvadājumiem un gaisa pārvadājumiem. Daži norādījumi ir iekļauti ierosinātajos Aviopasažieru regulas un Dzelzceļa pasažieru regulas grozījumos / pārstrādātajā redakcijā, lai veicinātu to izpildi. Komisija ir gatava apsvērt turpmākas pamatnostādnes attiecībā uz autobusu, kā arī jūras un iekšzemes ūdensceļu pārvadājumiem.

71. Komisija ir sniegusi praktisku informāciju (piemēram, tīmekļa vietnē “Tava Eiropa”, ar *EDCC* un Eiropas Patērētāju centru tīkla starpniecību, pasažieru tiesību lietotnē) par to, kā rīkoties ceļojumu neplānotas pārtraukšanas gadījumā, uzsverot, ka pasažieru tiesības pastāv un kādas pasažieriem ir tiesības konkrētās situācijās. Taču Komisija apzinās, ka sabiedrības informētības līmenis būtu vēl vairāk jāpalielina. Komisija jo īpaši sniegs vairāk informācijas par to, kā pasažieri var sekmīgi iesniegt sūdzības.

Tomēr par informēšanu ceļojumu pārtraukšanas gadījumā galvenokārt ir atbildīgi paši pārvadātāji. Šajā saistībā Komisija uzsver, ka valstu izpildstruktūrām ir regulāri jāuzrauga, kā pārvadātāji izpilda savu pienākumu.

72. Komisija izvērtē iespējas, kā padarīt pieejamu informāciju par ceļojumu neplānotu pārtraukšanu saistībā ar Direktīvu 2010/40/ES par pamatu inteligento transporta sistēmu ieviešanai, jo īpaši multimodālu maršruta informācijas pakalpojumu sniegšanu<sup>5</sup>.

### **Ieteikums Nr. 3 par pasažieru informētības uzlabošanu**

a) Komisija pieņem šo ieteikumu.

Tā uzskata, ka tai ir svarīga loma pasažieru informētības uzlabošanā, un turpinās strādāt šajā jomā. Tā atbalsta SAI vienību sadarbību, kas ir īpaši būtiska pasažieru tiesību jomā (piemēram, 2017. gadā tika izveidots SAI vienību pārrobežu tīkls). Varētu izvērtēt turpmāku sadarbību saistībā ar valstu izpildstruktūru organizētajām informētības vairošanas kampaņām.

b) Komisija pieņem šo ieteikumu, jo tas turpmāk uzlabotu pašreizējos norādījumus. Taču tā uzskata, ka šādiem norādījumiem arī jābūt pieejamiem plašākai sabiedrībai, tāpēc izvērtēs, vai tajos vajadzētu iekļaut noteiktus sarežģītus elementus, piemēram, tiesu praksi. Aviopasažieru tiesībām sūdzību veidlapas paraugs jau ir pieejams, un tiek izstrādāta tās uzlabota versija.

---

<sup>5</sup> Komisijas 2017. gada 31. maija Deleģētā regula (ES) 2017/1926.

c) Komisija pieņem šo ieteikumu.

Tā uzskata, ka kopumā valstu izpildstruktūru ziņošanas procesu vajadzētu uzlabot un saskaņot. Tā jau šajā ziņā ir piedāvājusi ieteikumus pašreizējās reformu procedūrās aviopasažieru un dzelzceļa pasažieru tiesību jomā.

73. Komisija uzskata, ka dažāda attieksme var pastāvēt tāpēc, ka atsevišķajos gadījumos ir daudz dažādu mainīgo elementu. Tas vēl vairāk sarežģī valstu izpildstruktūru darbu un pamato nepieciešamību pievērst vairāk uzmanības pasažieru tiesību regulējuma efektivitātei.

#### **Ieteikums Nr. 4 par to, kā uzlabot pasažieru tiesību regulējuma efektivitāti**

Komisijas kopīgā atbilde uz a)–e) punktu.

Komisija pieņem šo ieteikumu.

Komisija izmantos savas iniciatīvas tiesības, lai apsvērtu un ierosinātu risinājumus, kā novērst atlikušās problēmas izpildē.

Komisija apsvērs iespēju izmantot Palātas ieteikumus savās iecerēs un apspriežoties ar ieinteresētajām personām savā turpmākajā darbā.

74. Komisija piekrīt, ka regulu izpilde ir jāuzskata par prioritāti. Spēkā esošajos tiesību aktos ir paredzēts, ka par valstu izpildstruktūru izveidošanu un efektīvu, samērīgu un atturošu sankciju ieviešanu saistībā ar pasažieru tiesību regulu neievērošanu ir atbildīgas dalībvalstis.

75. Komisija uzskata, ka valstu izpildstruktūru vispārējais sniegums atšķiras atkarībā no veiktajām darbībām tādās jomās kā pārvaldātāju prakses pārraudzība, individuālu sūdzību izskatīšana, kā arī spēja sodīt pārvaldātājus.

76. Komisija uzskata, ka tās uzdevums pašlaik ir uzraudzīt, cik efektīvi tiek piemērots pašreizējais pasažieru tiesību regulējums.

Komisijai nav pilnvaru koordinēt pasažieru tiesību regulējuma īstenošanu dalībvalstu līmenī.

#### **Ieteikums Nr. 5 par valstu izpildstruktūru papildu pilnvarošanu un Komisijas pilnvaru paplašināšanu**

a) Komisija pieņem šo ieteikumu.

Komisija izmantos savas iniciatīvas tiesības, lai apsvērtu un ierosinātu risinājumus, kā novērst atlikušās problēmas izpildē.

Komisijas kopīgā atbilde uz a) punkta i)–iv) apakšpunktu.

Komisija piekrīt, ka šie jautājumi ir jārisina.

b) Komisija pieņem šo ieteikumu.

Komisija uzskata, ka vajadzētu būtiski uzlabot valstu izpildstruktūru ziņošanas procesu, lai uzlabotu pasažieru tiesību īstenošanu Eiropā. Pašreizējie priekšlikumi par grozījumiem dzelzceļa pasažieru un aviopasažieru tiesību regulējumā ir vērsti uz to.

Komisijai noderētu plašāka informācija par pasažieru tiesību regulējuma īstenošanas stāvokli.

<b>Notikums</b>	<b>Datums</b>
Revīzijas plāna pieņemšana / revīzijas sākums	13.9.2017
Ziņojuma projekta oficiāla nosūtīšana Komisijai (vai citai revidējamai vienībai)	19.7.2018
Galīgā ziņojuma pieņemšana pēc pretrunu procedūras	3.10.2018
Komisijas (vai citas revidējamās vienības) oficiālās atbildes saņemtas visās valodās	31.10.2018

PDF ISBN 978-92-847-1254-0 doi:10.2865/228990 QJ-AB-18-028-LV-N

HTML ISBN 978-92-847-1274-8 doi:10.2865/323734 QJ-AB-18-028-LV-Q

Eiropas Savienība ir definējusi ES pasažieru tiesības, kas kopīgas visiem transporta veidiem – autobusu, dzelzceļa, ūdens un gaisa transportam. Mēs izskatījām regulu piemērošanas jomu un sasniegtspēju, lai pārliecinātos, vai pasažieru tiesības ir efektīvi aizsargātas un vai tās var faktiski izmantot. Mēs apmeklējām desmit ES dalībvalstis un veicām divas aptaujas par pašu pasažieru pieredzēto. Mēs konstatējām, ka daudzi pasažieri nav pietiekami informēti par savām tiesībām un bieži vien ar izpildi saistītu problēmu dēļ tās neizmanto. Mēs sniedzam vairākus ieteikumus, kā uzlabot pasažieru tiesību regulējumu un palielināt pasažieru informētību. Turklāt piedāvājam desmit padomus, lai ikviena pasažiera ceļošanas pieredze kļūtu labāka.



EIROPAS  
REVĪZIJAS  
PALĀTA



Publikāciju birojs

EIROPAS REVĪZIJAS PALĀTA  
12, rue Alcide De Gasperi  
1615 Luxembourg  
LUXEMBOURG

Tālrunis: +352 4398-1

Uzziņām: [eca.europa.eu/lv/Pages/ContactForm.aspx](http://eca.europa.eu/lv/Pages/ContactForm.aspx)  
Timekļa vietne: [eca.europa.eu](http://eca.europa.eu)  
Twitter: @EUAuditors

© Eiropas Savienība, 2018

Lai izmantotu vai reproducētu fotoattēlus vai citus materiālus, uz kuriem neattiecas Eiropas Savienības autortiesības, atļauja jālūdz tieši autortiesību īpašniekam.