



EIROPAS KOPIENU KOMISIJA

Briselē, 16.2.2005
COM(2005) 46 galīgā redakcija

KOMISIJAS ZIŅOJUMS EIROPAS PARLAMENTAM UN PADOMEI

Pasažieru tiesību nostiprināšana Eiropas Savienībā

PASKAIDROJUMA RAKSTS

SATURA RĀDĪTĀJS

IEVADS

I. TIESĪBU AKTU PĀRSKATS UN PAŠREIZĒJIE PRIEKŠLIKUMI

1. Gaisa transporta sektors

2. Dzelzceļa transporta sektors

II. PASAŽIERU TIESĪBU POLITIKAS ATTĪSTĪBA

1. Īpaši pasākumi par labu personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām

2. Automātiski un tūlītēji risinājumi brauciena pārtraukuma gadījumā

3. Atbildības pasažieru nāves vai ievainojumu gadījumos

4. Prasību izskatīšana un apelācijas līdzekļi

5. Pasažieru informēšana

6. Tiesības uz kompleksajām biļetēm

7. Pasažieru tiesības gaisa pārvadātāja bankrota gadījumā

8. Novērtēšana un uzraudzība

SECINĀJUMI

Pielikumi

IEVADS

- (1) Pēdējo trīsdesmit gadu laikā cilvēku mobilitāte Eiropā ir ievērojami palielinājusies. Miljoniem cilvēku ceļojumi ir kļuvuši par realitāti vai pat uzskatīti par tiesībām. Pasažieru pārvadājumu apjoms kopš 1970. gada ir dubultojies (no 2,118 miljardiem pasažieru veiktajiem kilometriem 1970. gadā līdz 4,993 miljardiem pasažieru veiktajiem kilometriem 2002. gadā). Jāatgādina, ka ikviens no mums 1970. gadā nobrauca vidēji 17 kilometrus dienā, bet tagad šis skaitlis jau ir 34 kilometri. Šo fenomenu izraisījuši dažādi faktori, bet īpaši tautsaimniecības attīstība, transporta cenu samazināšanās, un tas, ka aizvien plašāka kļūst “telpa bez iekšējām robežām” (Eiropas Savienības Līguma 2. pants). Pirmie sektori, kas no tās guva labumu, bija autoceļu transports, pārvadājot preces un gaisa transports, pārvadājot pasažierus.
- (2) Gaisa transporta sektors ir pieredzējis virkni ar pārmaiņām: parādījušās aviosabiedrības, kuras piedāva zemas cenas, citas aviosabiedrības ir pārstrukturējušās, atklātas jauni maršruti, internetā ir pieejama informācija vai biļetes, parasti par pazeminātu cenu. Miljoniem cilvēku ir lidojuši ar lidmašīnām, pateicoties iekšējā aviācijas tirgus izveidošanai. Progress dzelzceļa jomā ir atļāvis, īpaši tajos maršrutos, kur ir iespējama maršrutu savietojamība, palielināt ceļojumu skaitu Eiropas Kopienas robežās. Jūras transporta tirgu atvēršana izraisīja zemo cenu konstantu piedāvājuma palielināšanos tūristu iecienītajos maršrutos.
- (3) Robežu nojaukšana un transporta pieaugums ne vienmēr ir gājis kopsolī ar pietiekamu pasažieru tiesību nodrošināšanu. Turklāt pasažieru skaitam pieaugot, jākonstatē, ka dažkārt viņi ir saskārušies ar visai nepatīkamām situācijām – braucienu anulēšana, virspārdošana, bagāžas nozaudēšana, kavēšanās utt. Tajā pašā laikā pasažieri ir bijuši pakļauti dažām striktām prasībām (pārbaude, reģistrācija, rezervācija) un bija samaksājuši par savu ceļojumu.
- (4) Brīvprātīgas vienošanās, tādas kā lielo aviosabiedrību iesaistīšanās gaisa transporta sektorā no 2002. gada, ir ļoti svarīgas. Tomēr, nepastāvot Kopienas tiesību aktiem šajā jomā, dažās sarežģītās situācijās pasažieriem ir jāastopas ar valsts tiesību normām, kas nav pietiekoši efektīvas. Dažkārt pasažieri nav nodrošināti ar efektīvu likuma aizsardzību un ir pakļauti ievērojamai prasību izpildei kontekstā, kas parasti viņiem nav ierasts, tālu no mājām un mēģinot aizstāvēt savas tiesības svešā valodā. Turklāt šiem pasažieriem ir liegts efektīvs situācijas risinājums, jo pastāvošie tiesību aizsardzības veidi, īpaši vērsšanās attiecīgās valsts tiesā bieži vien prasa daudz laika, rezultāts nav droši zināms, bet procedūra ir dārga. Pasažierim jānodrošina minimāla aizsardzība visā Eiropā. Eiropas Kopienai, kas ir atbildīga par brīvu pārvietošanos, jānodrošina šo tiesību īstenošana.
- (5) Šajā kontekstā ir ar satraukumu jākonstatē, ka Eiropas līmenī nepastāv neviens transporta veids vai pasažieru asociācija, kas varētu aizstāvēt visu veidu transporta lietotāju intereses un kas varētu izteikt viņu vēlmes.
- (6) Līdz šim Eiropas Savienība savas pūles ir koncentrējusi gaisa transporta sektorā, sākot ar regulu par iekāpšanas atteikumu. Tā ir pieņēmusi vēl citus dokumentus, kas attiecas uz šo sektoru un Komisija ir iesniegusi projektu regulai par starptautisko dzelzceļa pasažieru aizsardzību. Vēl ir jāparūpējas par citu transporta veidu lietotāju aizsardzību. Šī aizsardzība var būt efektīva tikai tad, ja tā ir izveidota Kopienas mērogā, īpaši

ņemot vērā sektora lielumu un to, kādā mērā Eiropas sabiedrība izmanto šos transporta veidus¹.

- (7) Šo darbu Komisija jau ir sākusi savā “Baltajā grāmatā – Eiropas transporta politika līdz 2010. gadam”²: “*Nākamajā posmā jāpaplašina Kopienas veikti pasākumi citu transporta veidu pasažieru aizsardzībai, īpaši dzelzceļa un jūras navigācijas pasažieru, un iespēju robežās neaizmirstot arī pilsētas transportu. Jaunas īpašas darbības, kas vērstas uz visu transporta veidu pasažieru tiesībām ir nepieciešamas, lai ikviens transporta lietotājs, neatkarīgi no lietotā transporta veida, varētu ne tikai zināt, bet arī īstenot savas tiesības*”.
- (8) Lai to izdarītu, ir nepieciešams vispirms izveidot jau veikto pasākumu un Kopienas iestāžu izskatīšanā esošo priekšlikumu kopsavilkumu (I daļa), un tikai tad izteikt iespējamās šīs jomas politikas priekšlikumus (II daļa).

I. TIESĪBU AKTU PĀRSKATS UN PAŠREIZĒJIE PRIEKŠLIKUMI

- (9) *Acquis communautaire* pasažieru aizsardzības jomā attiecas tikai uz gaisa transportu. Kopiena ir sākusi iesaistīties pasažieru tiesību aizsargāšanā, 1991. gadā pieņemot tiesību aktus par zaudējumu atlīdzināšanu gadījumos, kad tiek atteikta iekāpšana gaisa transportā. Pēc tam tā paplašināja gaisa transporta pasažieru aizsardzību, 1997. gadā pieņemot regulu, ar ko ievieš mūsdienu kārtību attiecībā uz gaisa pārvadātāju atbildību nelaimes gadījumos. Regula tika grozīta 2002. gadā un papildināta ar citām prasībām attiecībā uz apdrošināšanu.

Ar projektu regulai par starptautiskā dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem Komisija 2004. gadā ierosināja attiecināt šo politiku uz dzelzceļa sektoru. Šajā projektā ir paredzēta arī kompensācija un palīdzība ceļojuma pārtraukšanas gadījumā, dzelzceļa uzņēmumu atbildība nelaimes gadījumos un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesības.

1. Gaisa transporta sektors

- (10) Piemērojamie noteikumi aizsargā pasažierus šādos gadījumos:

Iekāpšanas atteikums, lidojumu anulēšana vai ievērojama kavēšanās

- (11) Ir labi zināms, kāda iemesla pēc tika pieņemta regula par iekāpšanas atteikumiem: automatizētās rezervācijas sistēmas ļāva aviosabiedrībām precīzi apzināt pieņemto rezervāciju skaitu un reāli izdoto biļešu skaitu attiecībā uz ierobežoto sēdvietu skaitu vienā reisā, un īstenot elastīgu tarifu politiku atkarībā no atlikušo brīvo vietu skaita (*yield management*).
- (12) Šīs aviosabiedrības ir vispārinājušas piekopto praksi pārdot vairāk biļešu, nekā reāli ir vietu (šī parādība pazīstama ar nosaukumu “virspārdošana” vai “overbooking”). Aviosabiedrības ir pieņēmušas šo praksi, tāpēc, ka dažkārt lidmašīnu biļetes var apmainīt vai pat anulēt, saņemot atpakaļ naudu. Lai kompensētu šo risku nepārdot

¹ Šajā sakarā jākonstatē, ka dzelzceļa lietošanu ES ar 25 dalībvalstīm var izteikt kopsummas skaitlis – 346 miljardi pasažieru-kilometri gadā. 2001.g. *Eurostat* rīcībā esošā statistika uzrāda 383 miljonus dzelzceļa pasažierus Eiropā.

² Eiropas transporta politika līdz 2010. gadam: laiks izdarīt izvēli - COM(2001) 370, 12.9.2001.

vieta, kura patiešām ir pieprasīta, aviosabiedrības paļaujas uz iespējamību, ka daļa pasažieru ar biļetēm tomēr neieradīsies uz reģistrāciju.

- (13) Kad 2002. gadā Komisija iesniedza savu jaunu projektu regulai³, apmēram 250 000 pasažieriem tika atteikta iekāpšana. Eiropas likumdevējs savos tiesību aktos nebija ņēmis vērā iedibinājušos komerciālo praksi, un šī problēma ieguva lielo skanējumu Eiropas mērogā, tūkstošiem pasažieru katru gadu tas radīja pamatīgus sarežģījumus, un kļuva nepieciešams labāk regulēt šo praksi, lai efektīvi aizsargātu pilsoņu tiesības.
- (14) Šī jaunā regula, kas stāties spēkā 2005. gada 17. februārī, ir domāta, lai uzlabotu apstākļus pasažieriem, kuriem nācās tikt pāri šīm neērtībām, pateicoties būtiskajam kompensācijas līmeņa paaugstinājumam. Regula uzliek par pienākumu aviosabiedrībām iekāpšanas atteikuma gadījumā piešķirt pasažieriem finansiālu kompensāciju⁴, sniegt nepieciešamo palīdzību jauna ceļojuma plāna izveidošanā, ļaujot pasažieriem izvēlēties starp iespēju doties atpakaļ un atmaksāt aviobiļetes vērtību, naktsmāju un maltīšu izmaksu segšanu. Kompensāciju summas ir šādas:
- EUR 250 par lidojumiem uz attālumiem, mazākiem par 1 500 km ;
 - EUR 400 par lidojumiem uz attālumiem, lielākiem par 1 500 km, kas veikti ES robežās un par citiem lidojumiem no 1 500 km līdz 3 500 km ;
 - EUR 600 par lidojumiem uz attālumiem, lielākiem par 3 500 km, kas veikti ārpus ES.

Jaunās regulas jaunievedumi balstās uz to, ka tā piešķirs līdzīgas tiesības arī pasažieriem, kuru lidojumi ir tikuši anulēti.

- (15) Aviosabiedrības cēlušas prasību Eiropas Kopienas Tiesā, kas pašlaik ir izskatīšanas stadijā (*C-344/04 IATA, European Low Fares Airline Association and Hapag – Lloyd Express*), pret dažiem jaunās regulas aspektiem, kas varētu būt neatbilstoši starptautiskajām tiesībām. Tuvojoties regulas spēkā stāšanās datumam, aviosabiedrības turpina izrādīt atturību.

Pasažieru aizsardzība nelaimes gadījumā

- (16) Viens no lielākajiem Kopienas sasniegumiem bija tādas mūsdienīgas atbildības kārtības ieviešana gaisa transporta jomā, kura pasažieriem ir daudz labvēlīgāka nekā pašreizējā Starptautiskā Konvencija (Varšavas Konvencija), un kuru piemēro gan starptautiskajiem, gan iekšzemes lidojumiem, ko veic Kopienas gaisa pārvadātāji⁵. Kopienas iniciatīva lika starptautiskajai sabiedrībai sākt sarunas par jaunu starptautisku nolīgumu, proti, Monreālas konvenciju, kas tika parakstīta 1999. gadā, viena tās līgumslēdzēja puse ir Kopiena. Eiropas Kopienā jaunā Konvencija stājās spēkā 2004. gada 28. jūnijā, turklāt jaunā Kopienas regula attiecina uz Kopienas gaisa pārvadātājiem Monreālas konvencijas noteikumus par atbildību nāves, ievainojuma,

³ 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 iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos un ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr. 295/91 - OV L 46, 17.2.2004.

⁴ 250, 400 vai 600 euro atkarībā no attāluma, salīdzinot ar 150 vai 300 euro, ko paredzēja vecā regula.

⁵ Padomes 1997. gada 9. oktobra Regula (EK) Nr. 2027 par gaisa pārvadātāju atbildību nelaimes gadījumos - OV L 285, 17.10.1997.

kavēšanās, kā arī uz strīdiem par bagāžu gadījumā⁶. Līdz ar to Kopienas aviosabiedrības pasažieri būs labi aizsargāti neatkarīgi no lidojuma galamērķa, izvēlēta lidojuma, kā arī no tā, vai tas ir starptautiskais vai iekšējais lidojums.

Prasības apdrošināšanas jomā, kas attiecināmas uz gaisa pārvadātājiem un gaisa kuģa ekspluatantiem

- (17) Pašlaik atbilstīgas starptautiskās konvencijas (1999. gada Monreālas konvencija un 1952. gada Romas konvencija), lai gan uzlika par pienākumu gaisa pārvadātājiem apdrošināties, lai segtu savu atbildību atbilstoši katrai no šīm konvencijām, nepiedāvā precīzi noteiktu aizsardzības līmeni vai pat nav piemērojamas Eiropas Kopienā.
- (18) Bez tam, Kopienas noteikumi par pārvadātāju atbildību (Padomes 1997. gada 9. oktobra Regula (EK) Nr. 2027/97 par pārvadātāju atbildību nelaimes gadījumos, kurā grozījumi ir izdarīti ar Regulu (EK) Nr. 889/2002), nav sniegušas pietiekamu skaidrību par nepieciešamās apdrošināšanas apjomu.
- (19) Šajā kontekstā un sakarā ar teroristu uzbrukumiem 2001. gada 11. septembrī Amerikas Savienotajās Valstīs un seguma trūkumu gan attiecībā uz atbildību pret pasažieriem, gan trešajām personām, šo trūkumu radījusi gaisa satiksmes apdrošināšanas tirgus attīstība drīz vien pēc tam, 2004. gadā Kopiena pieņēma daudz precīzāku regulu par prasībām apdrošināšanas jomā, kas jāievēro gaisa pārvadātājiem un aviācijas nozares tirgus dalībniekiem, nosakot minimālās prasības attiecībā uz pasažieru, bagāžas, pasta, kravas un trešās puses apdrošināšanu⁷. Būtiskākais šajā likumdošanā, kas stāsies spēkā no 2005. gada 30. aprīļa, ir tas, ka minimālās summas ir daudz augstākas nekā paredzēts starptautiskajās konvencijās un atbilst praksei apdrošināšanas tirgū gan attiecībā uz vispārējiem riskiem, gan uz riskiem kara un terorisma gadījumā.

Pasažieru informēšana

- (20) Lai labāk informētu gaisa pasažierus par viņu tiesībām, jo aviosabiedrības bieži vien atsakās to darīt, Komisija pirms četriem gadiem publicēja pirmo versiju hartai, kurā aprakstītas tās tiesības, ko Kopiena ir piešķirusi pasažieriem. Tagad šī harta ir izlikta publiskai apskatei vairumā no Eiropas Savienības lidostām.
- (21) Kopiena ir noteikusi tiesības informācijas jomā, lai palīdzētu pasažieriem izvēlēties lidojumus vai ceļojumus un precīzi zinātu, ko viņi rezervē un par ko maksā. Regulas attiecībā uz datorizētajām rezervācijas sistēmām garantē neitrālu un precīzu informāciju pasažierim, kurš interesējas par kādu lidojumu vai veic rezervāciju⁸. Direktīva par kompleksiem braucieniem⁹ garantē, ka pasažieris, kurš ir nopircis komplekso braucienu (tas ir, braucienu vienā transportā un piedevām citus

⁶ Eiropas Parlamenta un Padomes 2002. gada 13. maija Regula (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.

⁷ Eiropas Parlamenta un Padomes 2004. gada 21. aprīļa Regula (EK) Nr. 785/2004 par apdrošināšanas prasībām, kas attiecas uz aviopārvadātājiem un gaisa kuģa ekspluatantiem

⁸ Padomes 1989. gada 24. jūlija Regula (EEK) Nr. 2299/89 par rīcības kodeksu attiecībā uz datorizētām rezervēšanas sistēmām, kurā grozījumi ir izdarīti ar 1993. gada 29. oktobra Regulu (EEK) Nr. 3089/93 un 1999. gada 8. februāra Regulu (EK) Nr. 323/1999 - OV L 220, 29.7.1989; OV L 278, 11.11.1993; OV L 40, 13.2.1999.

⁹ Padomes 1990. gada 13. jūnija Direktīva 90/314/EEK par kompleksiem ceļojumiem, kompleksām brīvdienām un kompleksām ekskursijām - OV L 158, 23.6.1990.

pakalpojumus, kā viesnīcas rezervēšanu, ekskursijas, automobiļa īri...) Eiropas Savienībā, saņem no brauciena organizētāja precīzu informāciju par ceļojumu.

2. Dzelzceļa transporta sektors

- (22) Pēc gaisa satiksmes sektora Komisija savu uzmanību pievēršusi dzelzceļa sektoram, uzņemoties iniciatīvu attiecībā uz pasažieru tiesību aizsardzību. Starptautiskie dzelzceļa pasažieru transporta dienesti pēdējo desmitgadu laikā ieguvuši negatīvu pieredzi, zaudējot ievērojamu tirgus daļu, izņemot ātrgaitas vilcienus. Vairāki pētījumi valsts līmenī ir pierādījuši punktualitātes un informācijas trūkumu kā pasažieru neapmierinātības iemeslu.
- (23) Priekšlikums regulai¹⁰, ko Komisija iesniegusi 2004. gada martā, ir vērsts uz to, lai izveidotu noteikumu minimumu, kas attiecas uz pasažieru informēšanu par starptautiskajiem pakalpojumiem pirms brauciena un ceļojuma laikā, uz brauciena pārtraukšanas problēmām, to noteikumu fiksēšanu, kas jāievēro kavēšanās gadījumos, sūdzību izskatīšanu un palīdzību personām ar ierobežotām kustību spējām. Attiecībā uz konfliktu risināšanu, šis priekšlikums regulai paredz neatkarīgu organizāciju izveidošanu.
- (24) Ar šo priekšlikumu ievieš arī dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumu atbildības kārtību avāriju gadījumos. Šī kārtība pārsniedz to konvenciju ietvarus, kas attiecas uz starptautisko dzelzceļa transportu (COTIF). Priekšlikums arī uzliek dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem pienākumu būt apdrošinātiem tādā apjomā, kas garantē, ka šie uzņēmumi var izpildīt prasības, kas definētas šajā pašā priekšlikumā.
- (25) Komisijas priekšlikums uzliek dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem pienākumu noteikt kritērijus attiecībā uz pakalpojumu kvalitāti starptautisko pakalpojumu jomā un ieviest kvalitātes pārvaldības sistēmu¹¹. Šie elementi varētu kalpot par pamatu Kopienas atskaišu sistēmai par dzelzceļa uzņēmumu modernizāciju.
- (26) Tikai uzlabojot dzelzceļa pasažieru aizsardzību un līdztekus uzlabojot dzelzceļa pakalpojumu kvalitāti, tendence zaudēt dzelzceļa pasažieru transporta tirgus daļu varētu kļūt atgriezeniska, kas ļautu sasniegt mērķi palielināt dzelzceļa transporta daļu tirgū. Dzelzceļu sektora nevēlēšanās labprātīgi piedāvāt pasažieriem vairāk tiesību pierāda, ka tikai vienpusējas saistības neļaus uzlabot pašreizējo situāciju. Tomēr jāatzīmē, ka daži uzņēmumi (piemēram, *Thalys*) ir ieviesušas zaudējumu atlīdzības sistēmas. Transporta uzņēmumu labprātīgi uzņemtās saistības arī nevar noregulēt strīdus, kas nodoti izskatīšanai attiecīgās valsts tiesā.

¹⁰ Priekšlikums Eiropas Parlamenta un Padomes Regulai par starptautiskā dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem - COM(2004) 143, 3.3.2004.

¹¹ Informācija un biļetes; starptautisko pakalpojumu punktualitāte un vispārīgie principi pakalpojumu traucējumu gadījumā; starptautisko pakalpojumu anulēšana; ritošā sastāva un dzelzceļa staciju iekārtu tīrības prasības, prasības attiecībā uz gaisa kvalitāti vagonos, sanitāro mezgļu higiēnu utt.); klientu apmierinātības izpēte; sūdzību izskatīšana, atmaksāšana un kompensācijas kvalitātes neievērošanas gadījumā; palīdzība personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām

II. PASAŽIERU TIESĪBU POLITIKAS ATTĪSTĪBA

(27) Pārskatot jau ierosinātos vai pieņemtos pasākumus, ir iespējams noteikt tās tiesības, kuras vajadzētu nostiprināt ar darbībām Kopienas līmenī neatkarīgi no izvēlēta transporta veida:

- īpaši pasākumi, kas domāti personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām;
- automātiski un tūlītēji risinājumi brauciena pārtraukšanas gadījumā;
- atbildība pasažieru nāves vai ievainojumu gadījumā;
- sūdzību izskatīšana un apstrīdēšanas līdzekļi;
- pasažieru informēšana;
- citi ierosinājumi.

Īpaši pasākumi personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām

(28) Pasažieru aizsardzības politikai sevī jāietver arī īpaši pasākumi, kas domāti, lai aizsargātu personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām. Lai varētu aktīvi piedalīties ekonomiskajā un sabiedriskajā dzīvē, bieži vien ir nepieciešama pieeja transportam, bet tās trūkums var smagi ietekmēt daudzu pilsoņu ar ierobežotām pārvietošanās spējām integrāciju sabiedrībā. Pilsoņu skaits ar ierobežotām pārvietošanās spējām ir apmēram 45 miljoni, jeb apmēram 10 % no Eiropas iedzīvotāju skaita¹². Tur ir ieskaitīti ne vien invalīdi, bet arī tās personas, kuras nevar ceļot bez pavadona palīdzības vecuma, samazinātu garīgo spēju vai slimības dēļ utt. Sakarā ar sabiedrības novecošanu neizbēgami pieaugs šo personu skaits un to vajadzības iegūs aizvien lielāku nozīmi.

(29) Personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām vajadzētu sagaidīt līdzvērtīgu attieksmi, šajā sakarā Komisija ir saņēmusi daudz sūdzību. Šīm personām vajadzētu garantēt atbilstošu palīdzību, lai kurp tās brauktu un lai kādu transporta veidu izmantotu, lai varētu droši ceļot pa visu Eiropas Savienību. Šīm personām nevajadzētu atteikties no kāda transporta vai rezervācijas tikai savu ierobežoto pārvietošanās spēju dēļ. Tām vajadzētu bez maksas saņemt viņām nepieciešamo palīdzību gan lidostās, gan stacijās un ostās, kā arī attiecīgajā transporta līdzeklī.

(30) Kā jau mēs iepriekš minējām, priekšlikums regulai attiecībā uz to pasažieru tiesībām, kuri izmanto starptautisko dzelzceļu pakalpojumus, paredz īpašus noteikumus, lai uzlabotu šo pakalpojumu pieejamību personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām. Šajos apstākļos personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām paredzētas tiesības saņemt šos pakalpojumus nevar viņām liegt dzelzceļa pārvadājumu uzņēmums vai ceļojumu organizētājs. Noteikumos paredzēts arī sniegt palīdzību stacijās, lai atvieglotu pieeju vilcieniem un citiem piesaistītajiem satiksmes līdzekļiem. Turklāt informācijas jomā pirms ceļojuma, regulā ir prasīts, lai dzelzceļa uzņēmumi piegādātu pilnīgu informāciju par pieejamības nosacījumiem, kas attiecas uz personām ar

¹² Virzienā uz Eiropu bez šķēršļiem personām ar spēju traucējumiem - COM(2000) 284, 12.5.2000.

ierobežotām pārvietošanās spējām visā maršruta garumā. Bez tam, dzelzceļa uzņēmumu modernizācija šajā jomā ir daļa no tiem septiņiem pakalpojumu kvalitātes vērtēšanas kritērijiem, kāpēc jāievieš kvalitātes pārvaldības sistēma.

- (31) Kas attiecas uz gaisa satiksmi, Komisija ir brīdināta par gadījumiem, kad invalīdi, tostarp bērni, nav varējuši izmantot šos pakalpojumus, uz kuriem viņiem ir tiesības. Apspriede ar attiecīgām pusēm ir liecinājusi, ka tās atbalsta Kopienas tiesību aktus¹³. Pievienota priekšlikuma regulai mērķis pirmkārt ir nodrošināt līdzvērtīgu attieksmi, aizliedzot pārvadātājiem vai ceļojuma rīkotājiem atteikt pārvadājuma pakalpojumu personām to ierobežoto pārvietošanās spēju dēļ (izņemot pamatotos drošības apsvērumus). Bez tam, priekšlikums prasa, lai lidostu vadība sniegtu bezmaksas palīdzību lidostās, bet pārvadātāji nodrošinātu, arī bezmaksas, pavadona pakalpojumus lidmašīnās. Regulu piemērotu attiecībā uz izlidošanas, ielidošanas un tranzītu zonām lidostās, kas atrodas dalībvalstīs.

Komisija pievieno priekšlikumu regulai, kas attiecas uz personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesībām gaisa transportā. Komisijas nolūks ir izpētīt, kā garantēt tiesības personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, kad tās izmanto jūras transportu, kā arī starptautisko autobusu transporta pakalpojumus.

2. Automātiski un tūlītēji risinājumi brauciena pārtraukuma gadījumā

- (32) Ja kāds pakalpojums tiek pārtraukts kavēšanās, anulēšanas vai iekāpšanas atteikuma dēļ, pasažieriem jābūt tiesībām uz automātisku un tūlītēju atrisinājumu, lai viņi varētu pārvarēt šīs grūtības neatkarīgi no transporta veida. Viņi vienmēr var vērsties tiesā pret pārvadātāju, bet, ņemot vērā izmaksas un šādi rīcībai nepieciešamo laiku, tikai retos gadījumos viņi varētu gūt no tā labumu. Visos šajos gadījumos tiesvedība, kas tiek veikta vairākus mēnešus pēc notikuma, nevar novērst radušās grūtības. Tā nevar nodrošināt pasažieriem ne aizvietojošu transportu anulēšanas gadījumā, ne naktsmītni, ja aizkavēšanās liek pasažierim gaidīt līdz nākamajai dienai, lai turpinātu ceļojumu.
- (33) Tādā situācijā, piemēram, kad ir liegta iekāpšana vai brauciens ir atcelts, adekvāta tiesību aizsardzība, kuras modelis jau tika pieņemts attiecībā uz gaisa pārvadājumiem, kā arī piedāvāts attiecībā uz dzelzceļa pārvadājumiem, varētu iegūt finansiālās kompensācijas formu. No šāda risinājuma iegūs labumu ne tikai pasažieri, tas arī veicinās pakalpojumu kvalitātes uzlabošanu, samazinot iekāpšanas atteikumu un bez brīdinājuma atcelto lidojumu skaitu.
- (34) Dažas kuģošanas sabiedrības jau spēj labprātīgi piedāvāt tādus risinājumus, bet tiem vajadzētu būt vienādi pieejamiem visā Kopienā. Brauciena pārtraukuma gadījumā, starptautisko autobusu pakalpojumu lietotājiem arī vajadzētu saņemt līdzvērtīgu aizsardzību, kā to iespēju robežās piedāvā citiem pasažieriem.

Ņemot vērā kuģošanas sabiedrību pieredzi attiecībā uz piedāvātajiem risinājumiem, Komisija izskatīs, kā nodrošināt zaudējumu atlīdzību un palīdzību brauciena pārtraukšanas gadījumā, ja tiek izmantots jūras transports, kā arī starptautiskais autobusu transports.

¹³ “Līgumi starp aviosabiedrībām un pasažieriem” Transporta un enerģētikas ģenerāldirektorāta konsultatīvais dokuments, 21.6.2002. Konsultatīvais dokuments, jautājumi un reakcijas detalizētais kopsavilkums ir pieejams šādā tīmekļa vietnē:
http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/consult_contract_en.htm.

3. Atbildība pasažiera nāves vai ievainojuma gadījumā

- (35) Lai kāds būtu transporta veids, ar Kopienas tiesību aktiem jānodrošina minimālais augsta līmeņa segums nāves vai ievainojuma gadījumā, ja to izraisījis nelaimes gadījums, un jāaizsargā pasažieri gan vietējos, gan starptautiskos maršrutos, ņemot vērā saistības, kas rodas Kopienai, pievienojoties starptautiskajām konvencijām.
- (36) Tikpat svarīgi ir darīt tā, lai pārvadātāji varētu finansiāli pildīt savas saistības. Līdz ar to apdrošināšanās kļūst par nepieciešamību, jo pat tad, ja parasti pārvadātāji ir apdrošināti pret fizisko bojājumu risku nodarīšanu pasažieriem un trešajām personām, starptautiskajā mērogā prasības ievērojami atšķiras. Izņemot aviācijas sektoru, nekas negarantē pietiekamu un viendabīgu apdrošināšanas līmeni visos apstākļos.
- (37) Attiecībā uz jūras transportu 1974. gada Atēnu konvencija par pasažieru un viņu bagāžas pārvadāšanu pa jūru tika grozīta pirms diviem gadiem, kad puses noslēdza jaunu protokolu par atbildību. Pēc Komisijas uzskata 2002. gada Atēnu protokolu var izmantot par pamatu jauniem Kopienas tiesību aktiem. Komisija jau ir ierosinājusi, ka Kopienai un dalībvalstīm ātri jāklūst par protokola līgumslēdzējām pusēm¹⁴. Tomēr protokola nosacījumus var attiecināt tikai uz valsts pakalpojumiem. Tādēļ tie jāattiecina uz visu Kopienas jūras transportu.

Komisija izskatīs iespējas izveidot viendabīgu atbildības un apdrošināšanas kārtību pa jūru ceļojošo pasažieru nāves vai ievainojuma gadījumos neatkarīgi no valsts, kurā kuģis ir reģistrēts.

- (38) Autobusu pasažieri vairs nav aizsargāti ar starptautisku nolīgumu par atbildību. Kad zaudējumu un izdevumu segšana tiek pieprasīta nāves vai ievainojuma gadījumos¹⁵, pasažieriem jāstopas ar atšķirībām dažādu valstu tiesību aktos, un viņi nezina, kādā iestādē jāiesniedz prasība. Rodas arī jautājums, kā var zināt, vai ceļojuma operatori ir pietiekami apdrošināti, lai varētu uzņemties atbildību par prasībām, kas var tikt ierosinātas pret viņiem.

Komisija pētīs, kā garantēt adekvātu apdrošināšanas līmeni un vienādu attieksmi saistībā ar starptautiskajos pārvadājumos ar autobusu.

4. Prasību izskatīšana un apelācijas līdzekļi

- (39) Kad pasažieri ir apzinājušies savas tiesības, to īstenošana ir pēc iespējas jāvienkāršo. Dalībvalstu pienākums ir ieviest apelācijas sistēmu. Savukārt Kopiena var nodrošināt, ka dalībvalstis paredz attiecīgas soda sankcijas un skaidri definē atbildību par tiesību aktu ievērošanu un prasību izskatīšanu, lai pasažieri zinātu, pie kā viņi var griezties. Dalībvalstīm jānorāda iestādes, kā tas jau ir paredzēts gaisa un dzelzceļa pārvadājumu sektorā, lai varētu palīdzēt pilsoņiem izmantot savas tiesības.
- (40) Kā jau tika uzsvērts, tiesvedība lielākoties izrādās pārāk dārga vai ļoti ilgstoša. Tādēļ noderētu ārpustiesas mehānismi, kas risinātu strīdus un piedāvātu ievērojamas

¹⁴ Priekšlikums Padomes lēmumam par Eiropas Kopienas 1974. gada Atēnu konvencijas 2002. gada protokola noslēgšanu.

¹⁵ Saskaņā ar Eiropas Kopienas Statistikas biroja datiem Eiropā katru gadu vidēji 100 cilvēki iet bojā nelaimes gadījumu rezultātā, veicot starptautiskus braucienus ar autobusu.

priekšrocības: ātrumu, pārredzamību, mērenas cenas un elastīgumu. Komisija ir strādājusi, lai popularizētu ārpustiesas mehānismu izmantošanu strīdu noregulēšanai. Tā ir pieņēmusi divus ieteikumus attiecībā uz principiem¹⁶, kas būtu jāpiemēro šajos gadījumos, un izveidojusi Eiropas mēroga valsts iestāžu tīklu. Tas atvieglotu piekļuvi ārpustiesas procedūrām, lai atrisinātu pārrobežu strīdus¹⁷. Turklāt, šo strīdu risināšanai patērētājiem drīz būs pieejams apvienotais Eiropas ārpustiesas tīkls (EĀ tīkls) un Eiropas patērētāju centru tīkls (pazīstams arī ar nosaukumu „Euroguichets”). Šīs jaunās iestādes ES patērētājiem piedāvās „vienas institūcijas apstiprinājuma sistēmu” un sniegs attiecīgus pakalpojumus, sākot no vispārīgas informācijas līdz strīdu izskatīšanai.

5. Pasažieru informēšana

5.1 Pārvadātāja identitāte

(41) Pērkot biļeti, pasažiera pirmās tiesības ir uzzināt tā pārvadātāja identitāti, kas reāli nodrošinās pārvadājumu visā maršrutā. Konkrētas informācijas trūkums par gaisa pārvadātāja identitāti, kas nodrošina braucienu, traucē pasažieriem prasmīgi izvēlēties to aviosabiedrību, ar kuru viņi lidos. Pasažieriem jāzina ne vien pārvadātāja identitāte, bet arī jābūt pārliecinātiem, ka informācija, ko viņi var iegūt, ietekmē pārvadātāja drošību un līdz ar to var uz to attiekties. Tas ir ātras un efektīvas starpvalstu saziņas objekts, lai varētu veikt aizsardzības pasākumus un to trūkuma gadījumā pieņemt nepieciešamos lēmumus. Šīs problēmas ir kļuvušas sevišķi aktuālas pēc traģiskā notikuma ar *Flash Airlines* 2004. gada 3.janvārī. Pievienotais priekšlikums regulai ir paredzēts, lai nodrošinātu:

- ka pasažieris pārvadājuma līguma slēgšanas brīdī tiek informēts par tās aviosabiedrības identitāti, kas veiks lidojumu, kā arī pirms izlidošanas tiks informēts par iespējamām pārvadātāja nomaiņām.
- informācijas pārredzamību attiecībā uz gaisa pārvadātāja drošību, atbilstošas reklāmas pastāvēšanu un informācijas pieejamību: dalībvalstu pienākums ir publicēt viņu rīcībā esošo informāciju par to pārvadātāju drošības līmeni, kuri piezemējas šo valstu teritorijā esošajos lidlaukos, un apmainīties ar šo informāciju.

Komisija iepazīstina ar klāt pievienotajiem priekšlikumiem regulai par pasažieru informāciju par gaisa satiksmes nodrošinātāja identitāti un par dalībvalstīm piegādājamo drošības informāciju. Komisija izpētīs arī to, kādos apjomos šīs informācijas piegādāšana atbilst adekvātam pasažieru aizsardzības līmenim.

5.2 Tiesības uz salīdzinošu informāciju

(42) Informācijas sistēmu par pakalpojumu kvalitāti, ko piedāvā dažādi pārvadātāji var īstenot, iedibinot attiecīgu informācijas sistēmu. Salīdzinājuma rezultātiem jābūt

¹⁶ Komisijas 1998. gada 30. marta Ieteikums 98/257/EK par principiem iestādēm, kas ir atbildīgas par patērētāju strīdu atrisināšanu - OV L 115, 17.4.1998.

Komisijas 2001. gada 4. aprīļa Ieteikums 2001/310/EK par principiem ārpustiesas iestādēm, kas iesaistītas patērētāju strīdu atrisināšanā - OV L 109, 19.4.2001, 56. lpp.

¹⁷ Skat. http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/index_en.htm.

publicētiem un plaši izplatītiem. Šī pieredze veicinās pāravadātāju modernizācijas uzlabošanos, ņemot vērā, ka pasažieriem būs iespējas izvēlēties.

- (43) Komisija jau ir attīstījusi tādu rādītāju sistēmu, kas ļaus aviopasažieriem piekļūt informācijai par pakalpojumu kvalitāti, lai vienkārši un ātri varētu salīdzināt dažādu pāravadātāju pakalpojumus. Paredzētajos rādītājos ir iekļauti dati par kavējumiem, iekāpšanas atteikumiem, reisu atcelšanu un sliktu bagāžas pakalpojumu pārvaldīšanu (skatīt 2. pielikumā paraugu par piegādājamo informāciju). Komisija ir izsludinājusi pilotprojektu, kura ietvaros aviosabiedrības labprātīgi varētu sniegt informāciju, bet dalības līmenis ir diezgan zems.

Komisija vairāk strādās ar aviācijas rūpniecību, lai uzlabotu vadības sistēmu un paaugstinātu dalības līmeni. Palielošu grūtību gadījumā Komisija izskatīs iespēju piedāvāt likumdošanu, kas nodrošinātu, ka gaisa satiksmes kompānijas, ievērojot vispārējus nosacījumus, piegādātu nepieciešamo informāciju ziņojumu publicēšanai, kas savukārt ļautu salīdzināt pakalpojumu kvalitāti.

5.3 Tiesības zināt savas tiesības

- (44) Jaunu, pasažieriem labvēlīgu tiesību radīšanai tikai tad ir nozīme, ja pasažieri ir korekti informēti par savām tiesībām, kuras viņi varētu izmantot. Ja pasažieri savas tiesības nezina, viņi nevar tās izmantot. Pasažieru tiesību apzināšanās ir ļoti svarīga un tās vēl ir jāpastiprina. Informācija par tām ir izvietojama pakalpojumu sniedzēju telpās un ceļojumu aģentūrās, tas jā dara arī stacijās un lidostās.
- (45) Komisija turpinās savu informācijas kampaņu, lai informētu sabiedrību par tiesībām, kuras paredz Kopienas tiesību akti. Tā ieviesusi gaisa pasažieru tiesību hartu, lai tur iekļautu Kopienas jaunos tiesību aktus par iekāpšanas atteikumu, lidojumu anulēšanu un ievērojamiem kavējumiem un par gaisa satiksmes nodrošinātāju atbildību (skatīt 1.pielikumu).
- (46) Īstenojot to pašu pieeju, Komisija publicēs Dzelzceļa transporta lietotāju tiesību un pienākumu hartu, līdzko attiecīgās jomas likumdošana tiks pieņemta Kopienas līmenī. Informācija par šo hartu tiks izvietota lielās stacijās un dzelzceļa biļešu pārdošanas birojos visā Eiropas Savienībā.

Kad būs pieņemti attiecīgie likumi, Komisija publicēs hartu, kurā būs izklāstītas dzelzceļa pasažieru tiesības un pienākumi.

5.4 Tiesības uz pārredzamību īstajā laikā

- (47) Viens no pēdējiem elementiem ir adekvātas informācijas pieejamība vajadzīgajā laikā par pakalpojumu pārtraukumiem (kavēšanās, anulēšana, saraksta izmaiņas utt.). Ja ceļojums nenotiek, kā paredzēts, pasažieri bieži vien paliek bez informācijas, lai gan ar anulēšanu un kavēšanos ir vieglāk samierināties, ja ātri tiek izplatīta pilnīga informācija. Tomēr reālā situācija lidostās, stacijās un ostās ir tāda, ka bieži vien pasažieri tiek atstāti neziņā, bez paskaidrojumiem par traucējumu iemesliem un bez paskaidrojumiem, kad situācija atkal normalizēsies. Savlaicīgai pasažieru informēšanai, skaidrai un pilnīgai gan pirms ceļojuma, gan ceļojuma laikā, gan pēc tā, vajadzētu kļūt par vispārpieņemtu praksi. Visās galvenajās lidostās, stacijās un ostās

vajadzētu būt kādam centrālajam dienestam, kur bez kavēšanās varētu iegūt informāciju par pakalpojumiem un darīt to zināmu pasažieriem.

Tomēr, ņemot vērā pakļautības principu, Komisija uzskata, ka šajā jautājumā tai nav jāiejaucas ar likumu palīdzību. Pasažieriem adekvātu informāciju īstajā laikā jānodrošina kompetentajām iestādēm un operatoriem.

6. Tiesības uz kompleksajām biļetēm

- (48) Pasažieriem būtu jādod iespēja kombinēt vairākus transporta veidus vienā maršrutā, bet tradicionālā transporta organizācija dažādos sektoros rada šķēršļus. Ļoti bieži pasažieri atsakās kombinēt dažādus transporta veidus vienā ceļojumā, jo sastopas, piemēram, ar grūtībām iegūt informāciju un pasūtīt biļetes, ja maršruta veikšanai nepieciešams izmantot dažādus transporta veidus. Tomēr Vācijā un Šveicē jau tiek realizētas pirmās kombinētās biļetes; tāpat arī ceļotāji, kuri izmanto *Thalys-Air France* pakalpojumus uzreiz nopērkot kombinētās biļetes. Kā jau ir uzsvērts Baltajā grāmatā par Eiropas politiku līdz 2010. gadam: „*Jāveicina kombinēto biļešu sistēmas ieviešana, lai atvieglotu pārsēšanos no viena transporta tīkla vai veida uz citu*”. Nesena eksperta ziņojums¹⁸ uzrāda tehniskās iespējas, kas ļautu vēl tālāk attīstīt un paplašināt kombinēto un integrēto biļešu iespējas.

Komisija tiksies ar avio un dzelzceļa sabiedrību pārstāvjiem, lai no viņiem iegūtu apliecinājumu, ka viņi brīvprātīgi uzņemas izveidot integrēto biļešu sistēmu.

7. Pasažiera tiesības gaisa pārvadātāja bankrota gadījumā

- (49) Pasažieri riskē zaudēt vēl vairāk, ja bankrotējis kāds gaisa satiksmes uzņēmums, jo iespējams, ka viņi jau iepriekš ir samaksājuši ievērojamas summas, bet ir palikuši bezpalīdzīgā situācijā tālu no mājām. Tādā gadījumā pasažierim jāapmaksā atpakaļceļa biļete, un iespējams, ka par augstāku tarifu, nekā samaksāts sākotnēji.
- (50) Pasažieri, kuri pērk kompleksu ceļojumu, jau tiek aizsargāti ar Direktīvu Nr. 90/314/EEK par kompleksiem ceļojumiem, kompleksām brīvdienām un kompleksām ekskursijām¹⁹, kas to organizētājiem uzliek par pienākumu nodrošināt naudas atmaksāšanu vai pasažieru nogādāšanu mājās maksātnespējas gadījumā. Komisija ir sākusi pētījumu par citu gaisa pasažieru aizsardzību pret pārvadātāja bankrotēšanu, tā rezultāti ir sagaidāmi 2005. gadā. Vispirms tas parādīs, kādā mērogā pasažierus skar šie bankroti un pēc tam salīdzinās dažādus aizsardzības paņēmienus.

Pēc šī pētījuma Komisija ciešā saistībā ar aviorūpniecību, pētīs iespējas nostiprināt pasažieru tiesības aviosabiedrību bankrotēšanas gadījumos.

8. Novērtēšana un uzraudzība

- (51) Kopienas politika pasažieru aizsardzībā jābalsta uz attīstības dinamisku redzējumu. Lai noteiktu, vai nepieciešamas papildus iniciatīvas vēl bez tām, kas minētas šajā ziņojumā, Komisija izziņos pētījumu rezultātus, kas aptvers vairākus transporta veidus

¹⁸ Skat. http://europa.eu.int/comm/transport/intermodality/raiff/index_en.htm.

¹⁹ Padomes 1990. gada 13. jūnija Direktīva 90/314/EEK par kompleksiem ceļojumiem, kompleksām brīvdienām un kompleksām ekskursijām - OV L 158, 23.6.1990, 59. lpp.

un tendences, kādās attīstās pasažieru vēlmes par pakalpojumu kvalitāti. Nepieciešams arī pārbaudīt brīvprātīgo saistību rezultātus aviācijas un sliežu ceļu sektorā, kādā veidā tiek uzlaboti pasažieriem domātie pakalpojumi. Komisija ieteiks aviosabiedrībām, lidostu un dzelzceļa uzņēmumiem uzsākt situācijas analīzi attiecībā uz labprātīgo vienošanos un ziņot par to atbilstību.

Komisija veiks pētījumu par pasažieru prasību attīstības tendencēm, pakalpojumu kvalitāti un pasažieru apkalpošanu, tā prasīs, lai aviosabiedrības, lidostas un dzelzceļa uzņēmumi iesniegtu analīzi par viņu labprātīgo saistību ievērošanu attiecībā uz pakalpojumu kvalitāti.

SECINĀJUMI

- (52) Komisija lūdz Eiropas Parlamentam un Padomei ātri pieņemt priekšlikumu 2004. gada marta regulai par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem un izskatīt iespēju pieņemt divus priekšlikumus regulām, kas pievienoti šim paziņojumam un attiecas uz personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesībām gaisa transporta līdzekļos un arī uz nepieciešamību informēt pasažierus par gaisa pārvadātāja identitāti.

Saskaņā ar Baltajā grāmatā ietvertajām saistībām, Komisija 2005. gadā pēc veiktā pētījuma rezultātiem izskatīs, kā var pilnveidot un garantēt pasažieru tiesības citos transporta veidos.

Lidmašīnu pasažieru tiesības

*Vai Jums ir radušās problēmas saistībā ar lidojumiem?
Eiropas Savienība (ES) ir nostiprinājusi Jūsu tiesības.
Iepazīstieties ar vissvarīgākajām no tām.**

Iekāpšanas atteikums un reisa atcelšana

Ja saņemat iekāpšanas atteikumu vai arī ir atcelts Jūsu reiss, aviosabiedrībai, kas nodrošina attiecīgo reisu, jāpiedāvā Jums finansiāla kompensācija un palīdzība. Ja esat savlaicīgi reģistrējies, šīs tiesības ir spēkā attiecībā uz visiem reisiem, tajā skaitā čarterreisiem:

- no jebkuras ES lidostas vai
- uz jebkuru ES lidostu no lidostas ārpus ES, ja attiecīgo reisu nodrošina ES aviosabiedrība.

Iekāpšanas atteikums

Ja pasažieru skaits pārsniedz pieejamo vietu skaitu, aviosabiedrībai vispirms jālūdz brīvprātīgi atteikties no vietas lidmašīnā, piedāvājot pieņemamu kompensāciju. Kompensācija ietver vai nu biļetes cenas atmaksāšanu (un attiecīgā gadījumā arī bezmaksas reisu atpakaļ uz izlidošanas vietu), vai citu iespēju nokļūt galamērķī.

Ja Jūs brīvprātīgi neatsakāties no vietas lidmašīnā, aviosabiedrībai ir jāizmaksā Jums kompensācija:

- EUR 250, ja lidojuma attālums ir 1 500 km vai mazāks,
- EUR 400, ja lidojuma attālums ES robežās ir lielāks par iepriekšminēto, kā arī citu reisu gadījumā, ja lidojuma attālums ir 1 500 līdz 3 500 km,
- EUR 600 attiecībā uz reisiem, ja lidojuma attālums pārsniedz 3 500 km ārpus ES.

Kompensāciju var samazināt uz pusi, ja lidojums neaizkavējis ilgāk par attiecīgi 2, 3 vai 4 stundām.

Aviosabiedrībai ir jānodrošina:

- iespēja izvēlēties biļetes cenas atmaksāšanu (un attiecīgā gadījumā arī bezmaksas reisu atpakaļ uz izlidošanas vietu) vai cita iespēja nokļūt galamērķī,
- maltītes, kā arī atspirdzinoši dzērieni, vajadzības gadījumā viesnīca (arī transports līdz viesnīcai) un sakaru līdzekļi.

Reisa atcelšana

Ja reiss ir atcelts, attiecīgajai aviosabiedrībai ir jānodrošina:

- iespēja izvēlēties biļetes cenas atmaksāšanu (un attiecīgā gadījumā arī bezmaksas reisu atpakaļ uz izlidošanas vietu) vai cita iespēja nokļūt galamērķī,
- maltītes, kā arī atspirdzinoši dzērieni, vajadzības gadījumā viesnīca (arī transports līdz viesnīcai) un sakaru līdzekļi.

Aviolīnija var arī izmaksāt Jums kompensāciju tādā pašā apmērā kā iekāpšanas atteikuma gadījumā, ja vien aviosabiedrība nav Jūs iepriekš savlaicīgi brīdinājusi. Jums ir tiesības saņemt informāciju par citām iespējām nokļūt galamērķī.

Atmaksājumu var veikt skaidrā naudā, ar bankas pārskaitījumu vai čekā, vai arī – ar Jūsu rakstisku apstiprinājumu – ceļojuma kuponos, kas jāizmaksā 7 dienu laikā.

Ja šīs Jūsu tiesības netiek ievērotas, tūlīt iesniedziet sūdzību aviosabiedrībā, kas nodrošina attiecīgo reisu.

Palīdzība un papildu informācija

Ja atsaka iekāpšanu lidmašīnā, atcel reisu vai reiss ilgi aizkavējas un aviosabiedrība nenodrošina, ka tiek ievērotas Jūsu tiesības, celt prasību attiecīgajā valsts tiesībsargības iestādē. Nosaukumu un adresi varat noskaidrot, zvanot uz *Europe Direct* bezmaksas telefona numuru: **00 800 6 7 8 9 10 11** vai nosūtīt e-pastu uz adresi **mail@europe-direct.ec.eu.int**. Tur saņemsi informāciju par organizācijām, kas sniedz konsultācijas vai palīdz risināt citas sūdzības.

Varat arī informēt Eiropas Komisijas Enerģētikas un transporta ģenerāldirektoriātu (B-1049 Brisele) par to, ka tiek kārtota Jūsu sūdzība. Fakss: **(32-2) 299 10 15** vai e-pasts: **tren-@rights@cec.eu.int**

Informācijas bukletus un papildu informāciju varat saņemt informācijas birojā un tīmekļa vietnē **http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm**.

JŪSU LĪGUMĀ AR AVIOSABIEDRĪBU IR IZKLĀSTĪTAS PĀRĒJĀS TIESĪBAS UN PIENĀKUMI. PALŪDZIET AVIOLĪNIJAI VAI CEĻOJUMA AĢENTŪRAI LĪGUMA KOPIJU.

Ilgstoša aizkavēšanās

Tūlītēja palīdzība

Ja Jūs savlaicīgi reģistrējaties uz reisu, tajā skaitā uz čarterreisu:

- no jebkuras ES lidostas vai
 - uz jebkuru ES lidostu no lidostas ārpus ES, ja attiecīgo reisu nodrošina ES aviosabiedrība,
- un ja aviosabiedrība, kas nodrošina attiecīgo reisu, paredz aizkavēšanos:
- uz 2 stundām vai ilgāk reissam, ja lidojuma attālums ir 1 500 km vai mazāks,
 - uz 3 stundām vai ilgāk, ja lidojuma attālums ES robežās ir lielāks par iepriekšminēto, kā arī citu reisu gadījumā, ja lidojuma attālums ir 1 500 līdz 3 500 km,
 - uz 4 stundām vai ilgāk reissam, kurā lidojuma attālums pārsniedz 3 500 km ārpus ES,

aviosabiedrībai ir jānodrošina Jums maltītes, kā arī atspirdzinoši dzērieni, vajadzības gadījumā viesnīca (arī transports līdz viesnīcai) un sakaru līdzekļi.

Ja aizkavēšanās ir 5 stundas vai ilgāk, aviosabiedrībai ir jāpiedāvā Jums atmaksāt biļeti (vajadzības gadījumā kopā ar bezmaksas reisu atpakaļ uz sākotnējo izlidošanas vietu).

Ja šīs Jūsu tiesības netiek ievērotas, tūlīt iesniedziet sūdzību aviosabiedrībā, kas nodrošina attiecīgo reisu.

Vēlāk izvirzītas prasības

Ja ES aviosabiedrība ir atbildīga par reisa aizkavēšanos jebkur citur pasaulē, varat pieprasīt līdz pat 4 150 SDR**, lai segtu radušos zaudējumus. Ja aviosabiedrība noraida Jūsu prasību, varat celt prasību tiesā.

Jūs varat izvirzīt prasību aviosabiedrībai, ar kuru Jums ir noslēgts līgums, vai aviosabiedrībai, kas faktiski nodrošina reisu, ja tā nav viena un tā pati aviosabiedrība.

Bagāža

Varat pieprasīt līdz pat 1 000 SDR** par zaudējumiem, kas radušies bagāžas iznīcināšanas, sabojāšanas, pazaudēšanas vai aizkavēšanās dēļ ES aviosabiedrības reisā jebkurā pasaules vietā. Ja aviosabiedrība noraida Jūsu prasību, varat celt prasību tiesā.

Ja bojājumi nodarīti reģistrētai bagāžai, Jums jāiesniedz prasība 7 dienu laikā pēc bagāžas saņemšanas vai 21 dienas laikā pēc aizkavējušās bagāžas saņemšanas.

Jūs varat izvirzīt prasību aviosabiedrībai, ar kuru Jums ir noslēgts līgums, vai aviosabiedrībai, kas faktiski nodrošina reisu, ja tā nav viena un tā pati aviosabiedrība.

Ievainojumi un nāve nelaimes gadījumā

Varat pieprasīt, lai Jums atlīdzina zaudējumus, kas radušies saistībā ar ievainojumiem vai nāvi nelaimes gadījumā ES aviosabiedrības reisā jebkurā pasaules vietā. Jums ir tiesības saņemt avansa maksājumu tūlītējam saimnieciskām vajadzībām. Ja aviosabiedrība noraida Jūsu prasību, varat celt prasību tiesā.

Jūs varat izvirzīt prasību aviosabiedrībai, ar kuru Jums ir noslēgts līgums, vai aviosabiedrībai, kas faktiski nodrošina reisu, ja tā nav viena un tā pati aviosabiedrība.

Ceļojuma komplekss

Papildus iepriekš minēto tiesību izmantošanai Jūs varat pieprasīt zaudējumu atlīdzināšanu no ceļojuma rīkotāja, ja tas nenodrošina pakalpojumus, ko esat pasūtījis ES teritorijā neatkarīgi no galamērķa. Šīs tiesības varat izmantot arī tad, ja netiek nodrošināts ceļojuma komplekss ietvertais reiss. Ja ceļojuma rīkotājs turklāt nenodrošina būtisku daļu no rezervētā ceļojuma kompleksa, viņa pienākums ir Jums palīdzēt un nodrošināt alternatīvus risinājumus, tajā skaitā braucienus, nepieprasot par to papildu samaksu.

* Šajā dokumentā Jūsu informācijai ir apkopoti attiecīgo ES tiesību aktu galvenie noteikumi. Strīdu gadījumos visiem tiesiskajiem prasījumiem un darbībām jāpamatojas tikai uz attiecīgajiem tiesību aktiem.

** 1 SDR = 1,18 EUR 2004. gada 30.9. Faktisko valūtas maiņas kursu varat noskaidrot, zvanot uz *Europe Direct*.



Publicējis Eiropas Komisijas Enerģētikas un transporta ģenerāldirektorāts, B-1049 Brisele

2. pielikums

punktualitāte



Directorate General for Energy and Transport



EUROPEAN COMMISSION

ES | DE | EN | FR | IT



Community Air Passenger Reporting System





Home

Denied boarding figures

> April - 2004

Punctuality and cancellation

Global

Airport pair

Baggage

Delayed/Lost

Pilfered/Damaged

Denied Boarding

Global

Background

Introduction

Legal notice

Algorithms

Links

Documents

Period selection

April

2004

GO

Period comparison

Select Month

Select Year

compare to

Select Month

Select Year

COMPARE

Air Carrier	Passenger	Total Flight	Denied Boarding	
			Denied Boarding	%
			+Details	+Details
			Total	Total
Alpha	500000	10059	500	0.08%
Beta	400000	9934	435	0.07%
Gamma	300000	8343	400	0.06%
Teta Airlines	200000	7345	325	0.07%
Omega	100000	6534	300	0.09%
Epsilon	99999	5000	210	0.05%
Iota	99000	4564	180	0.06%
Test	98000	4000	100	0.09%
Test2	97000	3450	50	0.05%
Total	1893999	59229	2500	0.07%

See also statistical data referred to:

Last 3 Months Last 6 Months Last 12 Months

Legend

Note: Denied boarding means a refusal to carry passengers on a flight, although they have presented themselves for boarding, except where there are reasonable grounds to deny them boarding, such as reasons of health, safety or security, or inadequate travel documentation.

+Details / - Details: Unhide/Hide detailed information

Air Carriers: The company having a valid operating license that operates aircraft for the transport of passengers.

Passenger: Number of passenger.

Total Flights: Number of flights.

Denied Boarding: Number of denied boarding passenger.

Total: Total number of denied boarding passenger.

Volun.: Total number of voluntary denied boarding passenger.

N.Volun.: Total number of not voluntary denied boarding passenger.

Ratio (per 100 Passenger): Number of delayed or lost baggage per 100 passenger.

Total: Number of denied boarding passenger per 100 passenger.

Volun.: Number of voluntary denied boarding passenger per 100 passenger.

N.Volun.: Number of not voluntary denied boarding passenger per 100 passenger.

***: Partially Available
--: Not Available

Period Selection: Select a specific period (month and year) to retrieve the information

Period comparison: Compare a specific period (month and year) to another one.

Images trademark: Courtesy of Lufthansa AG and Navair, Denmark

Copyright 2001-2003 Directorate General for Energy and Transport, All rights reserved. Legal Notice and Privacy Policy



Directorate General for Energy and Transport



EUROPEAN COMMISSION

ES | DE | EN | FR | IT



Community Air Passenger Reporting System



Home

Denied boarding figures

> April - 2004

Punctuality and cancellation
Global
Airport pair
Baggage
Delayed/Lost
Pilfered/Damaged
Denied Boarding
Global
Background
Introduction
Legal notice
Algorithms
Links
Documents

Period selection
April
2004
GO
Period comparison
Select Month
Select Year
compare to
Select Month
Select Year
COMPARE

Air Carrier	Passenger	Total Flight	Denied Boarding	
			Denied Boarding	%
			+Details	+Details
			Total	Total
Alpha	500000	10059	500	0.08%
Beta	400000	9934	435	0.07%
Gamma	300000	8343	400	0.06%
Teta Airlines	200000	7345	325	0.07%
Omega	100000	6534	300	0.09%
Epsilon	99999	5000	210	0.05%
Iota	99000	4564	180	0.06%
Test	98000	4000	100	0.09%
Test2	97000	3450	50	0.05%
Total	1893999	59229	2500	0.07%

See also statistical data referred to:

Last 3 Months Last 6 Months Last 12 Months

Legend

Note: Denied boarding means a refusal to carry passengers on a flight, although they have presented themselves for boarding, except where there are reasonable grounds to deny them boarding, such as reasons of health, safety or security, or inadequate travel documentation.

+Details / - Details: Unhide/Hide detailed information

Air Carriers: The company having a valid operating license that operates aircraft for the transport of passengers.

Passenger: Number of passenger.

Total Flights: Number of flights.

Denied Boarding: Number of denied boarding passenger.

Total: Total number of denied boarding passenger.

Volun.: Total number of voluntary denied boarding passenger.

N.Volun.: Total number of not voluntary denied boarding passenger.

Ratio (per 100 Passenger): Number of delayed or lost baggage per 100 passenger.

Total: Number of denied boarding passenger per 100 passenger.

Volun.: Number of voluntary denied boarding passenger per 100 passenger.

N.Volun.: Number of not voluntary denied boarding passenger per 100 passenger.

***: Partially Available
--: Not Available

Period Selection: Select a specific period (month and year) to retrieve the information

Period comparison: Compare a specific period (month and year) to another one.

Images trademark: Courtesy of Lufthansa AG and Naviair, Denmark
Copyright 2001-2003 Directorate General for Energy and Transport. All rights reserved. Legal Notice and Privacy Policy