

**KOMISJONI TEADAANNE**

**Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 261/2004 (millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilineamise eest antava hüvitise ja abi kohta) ja nõukogu määruse (EÜ) nr 2027/97 (lennuettevõtja vastutuse kohta õnnetusjuhtumite puhul, muudetud Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusega (EÜ) nr 889/2002) tõlgendamise suunised**

(2016/C 214/04)

**1. SISSEJUHATUS**

Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. veebruari 2004. aasta määrus (EÜ) nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilineamise eest antava hüvitise ja abi kohta ning tunnistatakse kehtetuks määrus (EMÜ) nr 295/91 (edaspidi „määrus“),<sup>(1)</sup> jõustus 17. veebruaril 2005. Määruses on sätestatud reisijate kaitse miinimumnormid, mis annavad lennundusturu liberaliseerimisele olulise kodanikumõõtmise.

Komisjonis 28. märtsil 2011 vastu võetud transpordialases valges raamatus<sup>(2)</sup> on ühe algatusena nimetatud vajadust tõlgendada reisijate õigusi käsitlevaid ELi õigusakte ühtmoodi ning tagada nende ühtne ja tulemuslik täitmine, et luua ettevõtjatele võrdsed võimalused ning kodanikele Euroopa normidele vastav kaitse.

Lisaks valgele raamatule on komisjon juba vastu võtnud Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 1371/2007 (rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta)<sup>(3)</sup> tõlgendamise suunised.

Lennutranspordi valdkonna kohta selgus komisjoni 11. aprilli 2011. aasta teatisest,<sup>(4)</sup> et määruse sätteid on praeguses tekstis esinevate üheselt määratlemata valdkondade ja lünkade tõttu tõlgendatud mitut moodi ja liikmesriigiti on määrust jõustatud erinevalt. Lisaks selgus, et reisijatel on keeruline oma individuaalseid õigusi maksma panna.

29. märtsil 2012 võttis Euroopa Parlament vastu resolutsiooni<sup>(5)</sup> seoses komisjoni eespool nimetatud teatisega. Euroopa Parlament osutas meetmetele, mis on vajalikud reisijate usalduse taastamiseks. Eelkõige hõlmavad sellised meetmed kehivate õigusnormide nõuetekohast kohaldamist liikmesriikides ja lennuettevõtjate poolt, piisavate ja lihtsate kahjuhüvitamisvahendite kasutuselevõtmist ning reisijate täpset teavitamist nende õigustest.

Selleks et täpsustada õigusi, tagada määruse parem kohaldamine lennuettevõtjate poolt ning selle jõustamine riiklike äritegevustest poolt, esitas komisjon ettepaneku kõnealuse määruse muutmiseks<sup>(6)</sup>. Kavandatud muudatustega võetakse arvesse ka lennundussektorile avalduvat finantsmõju ja seetõttu sisaldab ettepanek mõningaid meetmeid, mille eesmärk oli vähendada kulusid. Ettepanekut analüüsib praegu ELi seadusandja. Komisjonil ei ole kavas oma ettepanekut käesolevate tõlgendussuunistega asendada ega täiendada.

Parema õigusloome pakett on üks kümnest Junckeri komisjoni prioriteetsest valdkonnast ning selle eesmärk on tagada, et ELi meetmed on tulemuslikud poliitikatsükli igas etapis – st alates kavandamisest kuni rakendamiseni, läbivaatamiseni ja vajalike muudatuste tegemiseni – ning seda ka kõnealuse määruse puhul. Lisaks on komisjoni eesmärk saavutada integreeritum ja õiglasem siseturg. Komisjon andis 11. juunil 2015<sup>(7)</sup> teada, et tal on kavas võtta lähiajal vastu tõlgendussuunised, et lihtsustada ja parandada määruse kohaldamist ning edendada parimaid tavasid. See on üks meetmetest, mille kohta esitati ettepanek 7. detsembri 2015. aasta teatises „Euroopa lennundusstrateegia“<sup>(8)</sup>.

<sup>(1)</sup> ELT L 46, 17.2.2004, lk 1.

<sup>(2)</sup> Euroopa ühtse transpordipiirkonna tegevuskava — Konkurentsivõimelise ja ressursitõhusa transpordisüsteemi suunas (KOM(2011) 144 lõplik, vt lk 23, <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:ET:PDF>).

<sup>(3)</sup> ELT C 220, 4.7.2015, lk 1.

<sup>(4)</sup> Komisjoni teatis Euroopa Parlamendile ja nõukogule määruse (EÜ) nr 261/2004 (millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilineamise eest antava hüvitise ja abi kohta) kohaldamise kohta, <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:ET:PDF>, KOM(2011) 174 (lõplik).

<sup>(5)</sup> Euroopa Parlamendi resolutsioon lennureisijatele kehtivate õiguste tõhususe ja rakendamise kohta, 2011/2150(INI), <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=ET&reference=P7-TA-2012-99>.

<sup>(6)</sup> Ettepanek: Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilineamise eest antava hüvitise ja abi kohta, ning määrust (EÜ) nr 2027/97 lennuettevõtja vastutuse kohta reisijate ja nende pagasi õhuveol (COM(2013) 130 final, 13.3.2013).

<sup>(7)</sup> Transpordi, telekommunikatsiooni ja energia nõukogu (TRANSPORT) kohtumine, 11. juuni 2015, Luksemburg.

<sup>(8)</sup> Komisjoni teatis Euroopa Parlamendile, nõukogule, Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomiteele ning Regioonide Komiteele: „Euroopa lennundusstrateegia“ (COM(2015) 598 final, 7.12.2015).

Kohtupraktikal on olnud otsustav mõju kõnealuse määruse tõlgendamisele. Paljudel juhtudel on riikide kohtud pöördunud Euroopa Liidu Kohtu (edaspidi „Euroopa Kohus”) poole selgituste saamiseks teatavate sätete, sealhulgas määruse põhiaspektide kohta. Tõlgendamist käsitlevad kohtuotsused on osa kehtivast liidu õigusest, mida riigiasutused peavad täitma. Nii 2010. aastal tehtud hindamises<sup>(9)</sup> kui ka 2012. aastal koostatud mõjuhinnaangus<sup>(10)</sup> osutati Euroopa Kohtu otsuste suurele arvule. Seega on selge, et tuleb astuda samme, et tagada ühine arusaam ja määruse nõuetekohane täitmine kogu ELis.

Käesolevate tõlgendus-suuniste puhul on komisjoni eesmärk selgitada mitut määruse sätet üksikasjalikumalt, pidades eelkõige silmas Euroopa Kohtu praktikat,<sup>(11)</sup> et tagada kehtivate õigusnormide tõhusam ja ühtsem täitmine. Suuniste eesmärk on käsitleda riikide täitevasutuste, reisijate ja nende ühenduste, Euroopa Parlamendi ja lennundussektori esindajate poolt kõige sagedamini tõstatatud küsimusi. Suunised asendavad varasemat teavet, näiteks komisjoni veebisaidil avaldatud korduma kippuvad küsimusi, asjakohaseid vastuseid jne.

Suuniste eesmärk ei ole hõlmata täielikult kõiki sätteid, samuti ei kehtestata uusi õigusnorme. Lisaks tuleb märkida, et tõlgendus-suunised ei piira liidu õiguse tõlgendamist Euroopa Kohtus<sup>(12)</sup>.

Käesolevad suunised hõlmavad ka nõukogu 9. oktoobri 1997. aasta määrust (EÜ) nr 2027/97 lennuettevõtja vastutuse kohta õnnetusjuhtumite puhul,<sup>(13)</sup> mida on muudetud Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusega (EÜ) nr 889/2002,<sup>(14)</sup> ning rahvusvahelise õhuveo nõuete ühtlustamise konventsiooni (Montréal'i konventsioon)<sup>(15)</sup>. Määrus (EÜ) nr 889/2002 täidab kaht eesmärki: esiteks viia ELi õigusaktid, milles käsitletakse lennuettevõtja vastutust reisijate ja nende pagasi suhtes, vastavusse Montréal'i konventsiooniga, mille osaline EL on, ja teiseks laiendada konventsiooni normide kohaldamist lennuteenuste osutamisel liikmesriigi territooriumil.

Tõlgendus-suunised peaksid aitama määrust paremini kohaldada ja tagama selle täitmise.

## 2. MÄÄRUSE KOHALDAMISALA

### 2.1. Territoriaalne kohaldamisala

#### 2.1.1. Geograafiline kohaldamisala

Vastavalt määruse artikli 3 lõikele 1 hõlmab määruse kohaldamisala ainult neid reisijaid, kes lendavad välja aluslepingu kohaldamisalasse kuuluva liikmesriigi territooriumi lennujaamast, ja reisijaid, kes lendavad kolmanda riigi lennujaamast aluslepingu kohaldamisalasse kuuluva liikmesriigi territooriumi lennujaama, kui asjaomast lendu teostav lennuettevõtja on ELi ettevõtja.

Vastavalt Euroopa Liidu toimimise lepingu (edaspidi „ELi toimimise leping”) artiklile 355 ei kohaldata liidu õigust ELi toimimise lepingu II lisas loetletud riikide ja territooriumide suhtes<sup>(16)</sup>. Selle asemel kohaldatakse kõnealuste riikide ja territooriumide suhtes assotsieerimise erikorda, mis on sätestatud Euroopa Liidu toimimise lepingu neljandas osas. Kooskõlas Taani ja Ühendkuningriigi ühinemisaktiga ei kohaldata määrust Fääri saarte, Mani saare ega Kanalisaarte suhtes. Neid alasid käsitletakse käesoleva määruse tähenduses kolmandate riikidena<sup>(17)</sup>.

Vastavalt ELi toimimise lepingu artiklile 355 kohaldatakse aluslepingute sätteid Prantsusmaa ülemeredepartemangude (Guadeloupe, Prantsuse Guajaana, Martinique, Réunioni saar, Mayott) suhtes ning Saint-Martini, Assooride, Madeira ja Kanaari saarte suhtes. Seega on need piirkonnad määruse tähenduses osa nendest liikmesriikidest, kelle suhtes kohaldatakse aluslepinguid.

<sup>(9)</sup> Evaluation of Regulation 261/2004 Final report Main report (Määruse (EÜ) nr 261/2004 hindamine. Lõpparuanne. Põhiaruanne), Steer Davies Gleave, veebruar 2010.

<sup>(10)</sup> Komisjoni talituste tödokument – Mõjuhinnaang järgmiste dokumentide juurde: ettepanek: Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta, ning määrust (EÜ) nr 2027/97 lennuettevõtja vastutuse kohta reisijate ja nende pagasi õhuveol (SWD(2013) 62 final, 13.3.2013), ja ettepanek: määrus, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 261/2004 (COM(2013) 130 final).

<sup>(11)</sup> Tekstis on süstemaatiliselt esitatud viited asjakohastele kohtulahenditele ja kui selline viide puudub, ühtib kohtu tõlgendus määruse kohta komisjon esitatud tõlgendusega.

<sup>(12)</sup> Vt Euroopa Liidu lepingu artikli 19 lõige 1.

<sup>(13)</sup> EÜT L 285, 17.10.1997, lk 1.

<sup>(14)</sup> EÜT L 140, 30.5.2002, lk 2.

<sup>(15)</sup> EÜT L 194, 18.7.2001, lk 39.

<sup>(16)</sup> Vt ELi toimimise lepingu II lisa ([http://ec.europa.eu/archives/lisbon\\_treaty/index\\_et.htm](http://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_et.htm)).

<sup>(17)</sup> Islandi ja Norra suhtes kohaldatakse määrust vastavalt EMP lepingule ning Šveitsi suhtes vastavalt Euroopa Ühenduse ja Šveitsi Konföderatsiooni vahelisele õhustranspordialasele kokkuleppele (1999).

### 2.1.2. Mõiste „lend” vastavalt määruse artikli 3 lõike 1 punktile a.

Kohus leidis, et reisi, mis hõlmab edasi-tagasi lendu, ei saa pidada üksiklennuks. Mõistet „lend” tuleb määruse tähenduses tõlgendada nii, et see koosneb peamiselt ühest lennutransporditoimingust (mis on selle transpordiliigi nn ühik), mida teostab lennuettevõtja, kes määrab oma marsruudi<sup>(18)</sup>. Seega ei ole määruse (EÜ) nr 261/2004 artikli 3 lõike 1 punkt a kohaldatav sellise edasi-tagasi reisi korral, mille puhul reisijad, kes lendasid välja liikmesriigi territooriumil asuvast lennujaamast, saavad sellesse lennujaama tagasi kolmandas riigis asuvast lennujaamast väljunud lennuga, mida teostab kolmanda riigi lennuettevõtja. Selle sätte tõlgendamist ei mõjuta asjaolu, et välja- ja tagasilend broneeriti ühel ajal<sup>(19)</sup>.

### 2.1.3. Määruse kohaldamisala seoses kolmandas riigis saadud hüvitise ja/või abiga ning mõju määrusest tulenevatele teenusesaaja õigustele

Määruse artikli 3 lõike 1 punktis b on sätestatud, et määrust kohaldatakse selliste reisijate suhtes, kes lendavad välja väljaspool ELi (st kolmandas riigis) asuvast lennujaamast ja reisivad Euroopa Liitu, kui lendu teostab ELi lennuettevõtja, kellele on antud tegevusluba ühes ELi liikmesriigis (ELi lennuettevõtja), ning kui sellistele reisijatele ei ole antud hüvitist ega makstud kompensatsiooni ja kui nad ei ole saanud abi kõnealusel kolmandas riigis.

Võib tekkida küsimus, kas reisijate suhtes, kes lendavad ELi liikmesriiki kolmanda riigi lennujaamast, kohaldatakse määrusega ette nähtud õigusi, kui vastavalt kolmanda riigi reisijate õigusi käsitlevatele õigusaktidele on nad juba saanud

- 1) hüvitist (nt reisitšekk) või rahalist kompensatsiooni (mille suurus võib erineda määruses sätestatust) ja
- 2) abi (nt söök, joogid, hotellimajutus ja sidevahendid).

Selles kontekstis on oluline tähtsus sõnal „ja”. Näiteks kui reisijatele tagati ainult üks kahest eespool nimetatud õigusest (näiteks punktis 1 osutatud hüvitis ja rahaline kompensatsioon), võivad nad siiski taotleda teist (kirjeldatud juhtumi korral punktis 2 osutatud abi).

Kui mõlemad õigused on väljumiskohas tagatud kohalike õigusnormide alusel või vabatahtlikult, ei saa reisijad nõuda määrusega ette nähtud täiendavate õiguste kohaldamist. Euroopa Kohus<sup>(20)</sup> on siiski leidnud, et ei ole vastuvõetav, kui reisija võib kaotada määrusega ette nähtud kaitse üksnes seepärast, et ta võib saada kolmandas riigis mingit hüvitist. Sel juhul peab lendu teostav lennuettevõtja tõendama, et kolmandas riigis makstud hüvitis vastab määrusega tagatud hüvitise eesmärgidele või et tingimused, mida kohaldatakse hüvitise ja abi ning nende rakendamise vahendite suhtes, on samaväärsed nendega, mis on ette nähtud määrusega.

## 2.2. Materiaalne kohaldamisala

### 2.2.1. Määrust ei kohaldata reisijate suhtes, kes reisivad helikopteriga.

Kooskõlas artikli 3 lõikega 4 kohaldatakse määrust ainult litsentsitud lennuettevõtja jäigatiivaliste õhusõidukite suhtes ja seega ei kohaldata seda helikopteriteenuste suhtes.

### 2.2.2. Määrust ei kohaldata reisijate suhtes, kes reisivad tasuta või hinnaalandusega, mis ei ole otse ega kaudselt avalikkusele kättesaadav

Vastavalt artikli 3 lõikele 3 ei kohaldata määrust reisijate suhtes, kes reisivad tasuta või hinnaalandusega, mis ei ole otse ega kaudselt avalikkusele kättesaadav. Kõnealusesse kategooriasse kuuluvad erihinnad, mida lennuettevõtjad pakuvad oma töötajatele. Seevastu kohaldatakse määrust artikli 3 lõike 3 kohaselt selliste reisijate suhtes, kes reisivad püsikliendi-programmi või muu äriprogrammi raames saadud sooduspiletiga.

### 2.2.3. Määruse kohaldamine lendu teostava lennuettevõtja suhtes

Artikli 3 lõike 5 kohaselt vastutab määrusest tulenevate kohustuste eest alati lendu teostav lennuettevõtja, mitte mõni muu lennuettevõtja, kes näiteks on müünud piletit. Lendu teostav lennuettevõtja on määratletud põhjenduses 7.

### 2.2.4. Sündmused, mille korral määrust kohaldatakse

Määrus kaitseb reisijaid lennureisist mahajätmise, lennu tühistamise, hilinemise ja reisiklassi muutmise korral. Neid sündmusi ja reisijate õigusi selliste sündmuste korral on kirjeldatud allpool.

<sup>(18)</sup> Kohtuasi C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, punkt 40.

<sup>(19)</sup> Kohtuasi C-173/07, Emirates Airlines, ECLI:EU:C:2008:400, punkt 53.

<sup>(20)</sup> Kohtuasi C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, punkt 28.

### 2.2.5. Määrust ei kohaldata mitmeliigiliste reiside suhtes

Määruses ei käsitleta mitmeliigilisi reise, mis hõlmavad rohkem kui ühte transpordiliiki ühtse veolepingu alusel. Rohkem teavet on selle kohta esitatud punktis 6.

### 2.2.6. Määruse kohaldamisala seoses pakettreiside direktiiviga

Artikli 3 lõikes 6 ja põhjenduses 16 on sätestatud, et määrust kohaldatakse ka pakettreisi lendude suhtes, välja arvatud juhul, kui pakettreis tühistatakse muul põhjusel kui lennu tühistamine. Samuti märgitakse, et määrusega antud õigused ei mõjuta neid õigusi, mis on reisijal pakettreiside direktiivi<sup>(21)</sup> kohaselt. Seega on reisijate õigused pakettreiside direktiivi alusel seotud pakettreisi korraldajaga ja määruse alusel ka lendu teostava lennuettevõtjaga. Direktiivi (EL) 2015/2302 (mis käsitleb pakettreise ja seotud reisikorraldusteenuseid ja mida hakatakse täielikult kohaldama alates 1. juulist 2018) artikli 14 lõikega 5 on ette nähtud, et õigus hüvitisele või hinnaalandusele nimetatud direktiivi alusel ei mõjuta reisijate õigusi, mis tulenevad määrusest, kuid selles on täpsustatud, et reisijate õigusi käsitleva määruse kohane ja osutatud direktiivi kohane hüvitis ja hinnaalandus arvatakse üksteisest maha, et vältida ülemäärast hüvitamist.

Siiski ei ole ei määruses ega direktiivis käsitletud küsimust, kas kattuvate kohustustega kaasnevad kulud jäävad üksnes pakettreisikorraldaja või lendu teostava lennuettevõtja kanda<sup>(22)</sup>. Selliste küsimuste lahendamine sõltub seega reisikorraldajate ja lennuettevõtjate vahelistest lepingutest ja kohaldatavatest siseriiklikest õigusaktidest. Sel eesmärgil sõlmitud lepingud (sealhulgas praktilised korraldused, et vältida ülemäärast hüvitamist) ei tohi avaldada negatiivset mõju reisijate võimalustele esitada kaebus kas pakettreisi korraldajale või lennuettevõtjale ja saada asjakohast hüvitist.

## 3. SÜNDMUSED, MILLE KORRAL KOHALDATAKSE MÄÄRUSEST TULENEVAID ÕIGUSI

### 3.1. Lennureisist mahajätmine

#### 3.1.1. Lennureisist mahajätmine

Kooskõlas määruse artikli 2 punktiga j ei hõlma lennureisist mahajätmine olukorda, kus reisija on ilmunud lennule õigel ajal, kuid lennureisist mahajätmiseks on mõistlikud põhjused, nagu tervis, ohutus või julgeolek või mittetäielikud reisi-dokumendid. Lennureisist mahajätmise mõiste ei hõlma üksnes ülebroneerimise juhtumeid, vaid ka juhtumeid, kui lennureisist jäetakse maha muudel, nt käituslikel põhjustel<sup>(23)</sup>.

Kui reisijad on puudega või piiratud liikumisvõimega isikud, lähtutakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 1107/2006<sup>(24)</sup> artiklist 4 ja asjakohastest suunistest,<sup>(25)</sup> milles käsitletakse just selliseid juhtumeid nagu 4. küsimusele antud vastuses.

Kui reisijat ei lubata tagasilennul pardale seetõttu, et lendu teostav lennuettevõtja tühistas väljalennu lähtekohast ja suunas reisija ümber teisele lennule, on tegemist lennureisist mahajätmisega ja reisijal on õigus taotleda lendu teostavalt lennuettevõtjalt täiendavat hüvitist.

Kui reisijat, kes on broneerinud edasi-tagasipileti, ei lubata tagasilennul pardale seetõttu, et ta ei kasutanud edasi-tagasipileti esimest osa (nn olukord, kus reisija ei ilmu reisile), ei ole tegemist lennureisist mahajätmisega artikli 2 punkti j tähenduses. Sama kehtib ka juhul, kui reisijat, kes on broneerinud järjestikused lennud, ei lubata lennuki pardale, sest ta ei kasutanud eelnevat lendu (eelnevaid lende). Osutatud kahes olukorras lähtutakse tavaliselt piletiostu tingimustest. Selline tava võib olla siseriikliku õigusega keelatud. Kui kinnitatud broneeringuga reisija algne lend lükati edasi ja reisija

<sup>(21)</sup> Nõukogu 13. juuni 1990. aasta direktiiv 90/314/EMÜ reisipakettide, puhkusepakettide ja ekskursioonipakettide kohta (EÜT L 158, 23.6.1990, lk 59). Osutatud direktiivi kohaldamine lõpeb 1. juulil 2018, kui liikmesriigid peavad hakkama kohaldama siseriiklike meetmeid, millega võetakse üle Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. novembri 2015. aasta direktiiv (EL) 2015/2302, mis käsitleb pakettreise ja seotud reisikorraldusteenuseid ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2011/83/EL ning tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 90/314/EMÜ (ELT L 326, 11.12.2015, lk 1). Määruses esitatud viidet direktiivi 90/314/EMÜ artikli 3 lõikele 6 tuleb käsitada viitena ka direktiivile (EL) 2015/2302 vastavalt selle artiklile 29.

<sup>(22)</sup> Õiguskaitsse kohta vt määruse artikkel 13 ja direktiivi (EL) 2015/2302 artikkel 22.

<sup>(23)</sup> Kohtuasi C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, punkt 26.

<sup>(24)</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 5. juuli 2006. aasta määrus (EÜ) nr 1107/2006 puudega ja liikumispuudega isikute õiguste kohta lennureisi puhul (ELT L 204, 26.7.2006, lk 1).

<sup>(25)</sup> Komisjoni talituste töödokument: tõlgendussuunised Euroopa Parlamendi ja nõukogu 5. juuli 2006. aasta määruse (EÜ) nr 1107/2006 (puudega ja liikumispuudega isikute õiguste kohta lennureisi puhul) kohaldamiseks, Brüssel, 11.6.2012, SWD(2012) 171 final.

suunati ümber teisele lennule, ei ole tegemist lennureisist mahajätmisega artikli 2 punkti j tähenduses. Kui lemmikloomaga reisija ei saa reisi jätkata seetõttu, et tal ei ole asjakohaseid lemmiklooma dokumente, ei ole samuti tegemist lennureisist mahajätmisega. Kui reisija jäetakse lennureisist maha maapealse personali poolt reisidokumentide (sealhulgas viisade) kontrollimisel tehtud vea tõttu, on tegemist lennureisist mahajätmisega artikli 2 punkti j tähenduses. Lennureisist mahajätmisega ei ole tegemist juhul, kui lennuettevõtja ja meeskond keelduvad artikli 2 punkti j kohaselt reisijat pardale võtmast, lähtudes mõistlikel alustel põhinevatest julgeolekukaalutlustest. Lennuettevõtjad peaksid kasutama igakülgset IATA andmebaasi Timatic võimalusi ning konsulteerima asjaomaste riikide avaliku sektori asutustega (saatkonnad ja välisministeeriumid), et kontrollida reisidokumente ja sihtriigi viisanõudeid ning vältida reisijate ekslikku lennureisist maha jätmist. Liikmesriigid peaksid tagama, et esitavad IATA andmebaasi Timatic jaoks täieliku ja ajakohastatud teabe reisidokumentide kohta, eelkõige viisanõude või sellest nõudest vabastamise kohta.

### 3.1.2. Lennureisist mahajätmisega seotud õigused

Reisija lennureisist mahajätmise korral vastu reisija tahtmist on reisijal õigus saada määruse artikli 7 kohast hüvitist ning tal on õigus valida hüvitamise, marsruudi muutmise või reisi hilisemaks kuupäevaks (nagu on sätestatud artiklis 8) ümberbroneerimise vahel, lisaks on reisijal õigus hoolitsusele (kooskõlas artikliga 9).

## 3.2. Tühistamine

### 3.2.1. Tühistamise mõiste

Määruse artikli 2 lõikes 1 on tühistamine määratletud kui „asjaolu, kui varem kavandatud lend, millele oli broneeritud vähemalt üks koht, jääb ära”.

Põhimõtteliselt on tegemist tühistamisega, kui esialgselt kavandatud lennust loobutakse ja selle lennu reisijad liituvad reisijatega lennul, mis on samuti kavandatud, kuid toimub esialgselt lennust sõltumatult. Artikli 2 punkti 1 kohaselt ei nõuta vedajalt sõnaselget tühistamisotsust<sup>(26)</sup>.

Euroopa Kohus<sup>(27)</sup> seevastu leiab, et lennu hilinemist või tühistamist ei ole harilikult võimalik järeldada selle alusel, et hilinemine või tühistamine on märgitud lennujaama infotablool või et vastavat teavet edastavad lennuettevõtja töötajad. Ka see, et reisija võtab välja oma pagasi või saab uue pardakaardi, ei ole üldjuhul määrav tegur tõendamaks, et lend on tühistatud. Need asjaolud ei ole seotud lennu objektiivsete tunnustega ja võivad tuleneda mitmesugustest teguritest. Euroopa Kohus juhtis tähelepanu konkreetsetele juhtudele, kus teadete „lend hilineb” või „tühistatud” „põhjuseks võivad olla kvalifitseerimisvead või asjaomases lennujaamas valitsevad tingimused või lisaks võivad need olla tingitud ooteajast ja vajadusest majutada asjaomased reisijad ööseks hotelli”.

### 3.2.2. Tühistamise ja hilinemise eristamine

Ilma et see piiraks punkti 3.3.1 kohaldamist ning vältimaks olukorda, kus lennuettevõtjad ei tühista lendu, vaid pikendavad järjest hilinemise aega, peeti vajalikuks rõhutada, et tuleb teha vahet tühistamisel ja hilinemisel. Üldiselt loetakse, et lend on tühistatud, kui muutub lennu number, kuid see ei pruugi olla alati määrav kriteerium. Lend võib hilineda nii palju, et väljub kavandatud väljumisajast üks päev hiljem, ning seetõttu võidakse lennumbrile lisada märkusi (nt XX 1234 asemel XX 1234a), et eristada lendu hilisema päeva sama numbriga lennust. Kõnealust lendu saab sel juhul siiski lugeda hilinenud, mitte tühistatud lennuks. Iga üksikjuhtumit tuleb hinnata eraldi.

### 3.2.3. Lennuk, mis pöördub tagasi lähtekohta

Määruse artikli 2 punktis 1 sätestatud mõiste „tühistamine” hõlmab ka olukorda, kui lennuk tõuseb õhku, kuid on seejärel mis tahes põhjusel sunnitud lähtelennujaama tagasi pöörduma, ning kui selle lennuki reisijad suunatakse ümber teistele lendudele. Asjaolu, et lennuk tõusis õhku, kuid pidi seejärel lähtelennujaama tagasi pöörduma, jõudmata marsruudis märgitud sihtkohta, tähendab seda, et lend ei ole algselt ettenähtud kujul toimunud<sup>(28)</sup>.

### 3.2.4. Ümbersuunatud lend

Kui reisija saabub ümbersuunatud lennuga lennujaama, mis ei ole tema algse reisikava lõppsihtkohaks märgitud lennujaam, tuleb olukorda käsitleda kui tühistatud lendu, välja arvatud järgmistel juhtudel:

- lennuettevõtja pakub reisijale võimalust muuta marsruuti võrreldavatel reisingimustel, et jõuda esimesel võimalusel algsesse lõppsihtkoha lennujaama või mõnda muusse reisijaga kokkulepitud sihtkohta – sel juhul võib olukorda käsitleda hilinemisena;

<sup>(26)</sup> Kohtuasi C-83/10, Sousa Rodríguez jt, ECLI:EU:C:2011:652, punkt 29.

<sup>(27)</sup> Liidetud kohtuasjad C-402/07 ja C-432/07, Sturgeon jt, ECLI:EU:C:2009:716, punktid 37 ja 38.

<sup>(28)</sup> Kohtuasi C-83/10, Sousa Rodríguez jt, ECLI:EU:C:2011:652, punkt 28.

— saabumislennujaam ja algne sihtlennujaam asuvad samas linnas või piirkonnas – siis võib ka sellist olukorda käsitada hilinemisena. Sel juhul kohaldatakse analoogia kohaselt artikli 8 lõiget 3.

### 3.2.5. Tõendamiskohustus tühistamise korral

Määruse artikli 5 lõike 4 kohaselt on lennuettevõtjal kohustus tõendada, kas ja millal on reisijat individuaalselt teavitatud lennu tühistamisest.

### 3.2.6. Tühistamisega seotud õigused

Lennu tühistamise korral on reisijal määruse artikli 8 kohaselt õigus tagasimaksele, marsruudi muutmisele või tagasilennule, artikli 9 kohaselt on tal õigus hoolitsusele ning artikli 5 lõike 1 punkti c kohaselt on reisijal õigus saada hüvitist vastavalt artiklile 7. Artikli 5 lõike 1 punkti c kohase põhimõtte järgi tuleb hüvitist maksta siis, kui reisijat ei ole tühistamisest teavitatud piisavalt aegsasti.

Vastavalt artikli 5 lõikele 3 ei ole lendu teostav lennuettevõtja kohustatud maksuma hüvitist, kui ta suudab tõendada, et tühistamise põhjustasid erakorralised asjaolud, mida ei oleks suudetud vältida isegi siis, kui oleks võetud kõik mõistlikud meetmed <sup>(29)</sup>.

## 3.3. Hilinemine

### 3.3.1. Väljalennu hilinemine

Reisi hilinemise korral on määruse artikli 6 lõikega 1 ette nähtud, et reisijatel, keda väljalennu hilinemine mõjutab, on õigus artikli 9 kohasele hoolitsusele ja artikli 8 lõike 1 punkti a kohaselt õigus pileti ostuhinna tagasimaksmisele ja tagasilennule. Artikli 6 lõike 1 põhimõtte kohaselt sõltuvad reisija õigused hilinemise kestusest ja lennu pikkusest. Sellega seoses tuleb märkida, et artikli 6 lõige 1 ei hõlma õigust marsruuti muuta, nagu on sätestatud artikli 8 lõike 1 punktis b, sest eeldatakse, et lennuettevõtja püüab eelkõige kõrvaldada hilinemise põhjuse, et vähendada reisijatele tekitatud ebamugavusi.

### 3.3.2. Pikaajaline hilinemine saabumisel

Euroopa Kohus on otsustanud, et kui saabumine hilineb vähemalt kolm tundi, on reisijatel samasugune õigus hüvitisele nagu lennu tühistamise korral <sup>(30)</sup> (vt täpsemalt punkt 4.4.5, milles käsitletakse hüvitamist).

### 3.3.3. Hilinemise mõõtmine saabumisel ning mõiste „saabumisaeg”

Euroopa Kohus on otsustanud, et mõiste „saabumisaeg”, mida kasutatakse lennureisijatele põhjustatud hilinemise pikuse kindlaksmääramisel, tähistab aega, mil avatakse vähemalt üks lennuki uks, eeldusel, et reisijad tohivad sel hetkel lennukist väljuda <sup>(31)</sup>. Komisjoni arvates peaks lennuettevõtja lähtuma saabumisaaja registreerimisel näiteks lennumeeskonna või käitaja allkirjastatud kinnitusest. Taotluse korral tuleb riiklikule täitevasutusele ja reisijale esitada teave saabumisaaja kohta tasuta, kui lendu teostav lennuettevõtja soovib tugineda saabumisaajale, et tõendada tegevuse vastavust määrusele.

## 3.4. Reisiklassi muutmine

### 3.4.1. Reisiklassi muutmise mõiste

Reisiklassi muutmine on määratletud määruse artikli 10 lõigetes 1 ja 2.

### 3.4.2. Reisiklassi muutmise seotud õigused

Kui reisija paigutatakse kõrgemasse reisiklassi, ei või lennuettevõtja nõuda selle eest lisatasu. Kui reisija paigutatakse madalamasse reisiklassi, makstakse talle hüvitist, mis arvutatakse protsendina pileti hinnast vastavalt määruse artikli 10 lõike 2 punktidele a–c.

Reisiklassi muutmise mõistet (reisija paigutamine madalamasse või kõrgemasse reisiklassi) kohaldatakse ostetud pileti reisiklassi suhtes, mitte lähtuvalt eelistest, mida pakutakse lennuettevõtja või reisikorraldaja püsikliendiprogrammi või muu äriprogrammi raames.

<sup>(29)</sup> Erakorralisi asjaolusid on käsitletud punktis 5.

<sup>(30)</sup> Liidetud kohtuasjad C-402/07 ja C-432/07, Sturgeon jt, ECLI:EU:C:2009:716, punkt 69. Vt ka liidetud kohtuasjad C-581/10 ja C-629/10, Nelson jt, ECLI:EU:C:2012:657, punkt 40, ning kohtuasi C-413/11, Germanwings, ECLI:EU:C:2013:246, punkt 19.

<sup>(31)</sup> Kohtuasi C-452/13, Germanwings, ECLI:EU:C:2014:2141, punkt 27.

## 4. REISIJA ÕIGUSED

### 4.1. Õigus saada teavet

#### 4.1.1. Üldine õigus teabele

Määruse artikli 14 lõikes 1 on täpsustatud, milline peab olema registreerimislauas reisijatele hästi nähtava teate tekst, mis peab olema esitatud paberil või elektrooniliselt võimalikult paljudes asjakohastes keeltes. Teave peab olema esitatud mitte ainult lennujaama registreerimislauas, vaid ka lennujaama automaatides ja internetilehtedel.

Kui lennuettevõtja esitab reisijale tema õiguste kohta kas individuaalselt või üldistel alustel meediaväljaannetes avaldatud reklaamis või oma veebisaidil teavet, mis on osaline, eksitav või vale, tuleks seda käsitada määruse nõuete rikkumisena vastavalt määruse artikli 15 lõikele 2 koostoimes põhjendusega 20 ja lisaks võib seda käsitada ebaausa kaubandustavana vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivile 2005/29/EÜ<sup>(32)</sup>.

#### 4.1.2. Teave, mis tuleb esitada lennu hilinemise korral

Määruse artikli 14 lõikega 2 on ette nähtud, et lendu teostav lennuettevõtja peab lennureisist mahajätmise või lennu tühistamise korral andma igale asjaomasele reisijale kirjaliku teatise, milles on märgitud hüvitise maksmise ja abi andmise eeskirjad. Lisaks on sätestatud, et lennuettevõtja „annab samasuguse teatise igale reisijale, keda puudutab lennu hilinemine vähemalt kaks tundi”. Nõue esitada asjaomasele reisijale üksikasjalik kirjalik selgitus tema õiguste kohta kehtib selgesõnaliselt lennureisist mahajätmise ning lennu tühistamise või hilinemise korral. Arvestades, et viivitus võib tekkida nii lähte- kui ka sihtkohas, peaks lendu teostav lennuettevõtja püüdma teavitada kõiki reisijaid, kes jõuavad sihtkohta vähemalt kolmetunnise hilinemisega. Ainult niimoodi on igal reisijal võimalik saada artikli 14 lõikes 2<sup>(33)</sup> selgesõnaliselt nõutud teavet. Selline lähenemisviis on täielikult kooskõlas Euroopa Kohtu otsusega Sturgeon'i kohtuasjas,<sup>(34)</sup> mille puhul leiti, et reisijaid, kelle lend hilineb vähemalt kolm tundi, tuleb kohelda samamoodi kui reisijaid, kelle lend tühistatakse, ja et neil on õigus saada hüvitist määruse artikli 7 alusel.

Sellela ei piirata selliste teavitamisnõuete kohaldamist, mis on kehtestatud liidu muude õigusaktidega, eelkõige Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2011/83/EL<sup>(35)</sup> artikli 8 lõikega 2 ja ebaausaid kaubandustavasid käsitleva direktiivi 2005/29/EÜ artikli 7 lõikega 4. Olulise teabe esitamata jätmise ja eksitava teabe esitamine reisijaõiguste kohta võib samuti kujutada endast ebaausat või eksitavat tava vastavalt direktiivile 2005/29/EÜ, mis käsitleb ettevõtja ja tarbija vaheliste tehingutega seotud ebaausaid kaubandustavasid siseturul.

### 4.2. Õigus hüvitamisele, marsruudi muutmisele või ümberbroneerimisele lennureisist mahajätmise või lennu tühistamise korral

Vastavalt määruse artikli 8 lõikele 1 peavad lennuettevõtjad pakkuma reisijatele valikut kolme võimaluse vahel: i) piletihind hüvitatakse<sup>(36)</sup> ning jätkulennu puhul tagatakse esimesel võimalusel tagasilend lähtelennujaama, ii) reis sihtkohta suunatakse ümber võrreldavatel reisingimustel, sõltuvalt vabade kohtade olemasolust, kas esimesel võimalusel või iii) reisijale sobival hilisemal kuupäeval. Kui reisijat teavitatakse lennu tühistamisest ja talle antakse korrektselt teada valikuvõimalustest, tuleb üldjuhul pakkuda kohe ka artikli 8 lõikes 1 sätestatud valikuvõimalust. Kui reisija on teinud valiku artikli 8 lõike 1 punktides a, b või c sätestatud võimaluste seast, ei ole lennuettevõtjal enam kohustusi seoses ülejäänud kahe valikuga. Sellele vaatamata võib jätkuvalt olla jõus kohustus maksta hüvitist vastavalt artikli 5 lõike 1 punktile c koostoimes artikliga 7.

<sup>(32)</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. mai 2005 direktiiv 2005/29/EÜ, mis käsitleb ettevõtja ja tarbija vaheliste tehingutega seotud ebaausaid kaubandustavasid siseturul ning millega muudetakse nõukogu direktiivi 84/450/EMÜ, Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiive 97/7/EÜ, 98/27/EÜ ja 2002/65/EÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ebaausate kaubandustavade direktiiv); ELT L 149, 11.6.2005, lk 22.

<sup>(33)</sup> Selleks et anda reisijatele teavet riiklike täitevasutuste kohta ELis, võib viidata Euroopa Komisjoni veebisaidile, mis sisaldab kõikide riiklike täitevasutuste kontaktandmeid.

<sup>(34)</sup> Liidetud kohtuasjad C-402/07 and C-432/07, Sturgeon jt, ECLI:EU:C:2009:716, punkt 69.

<sup>(35)</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. oktoobri 2011. aasta direktiiv 2011/83/EL tarbija õiguste kohta, millega muudetakse nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 1999/44/EÜ ja millega tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 85/577/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 97/7/EÜ (ELT L 304, 22.11.2011, lk 64).

<sup>(36)</sup> Reisijad võivad nõuda piletiraha tagasi täies ulatuses või ärajäänud reisisiosa eest. Kui mõne osa ärajäämise tõttu on reis tervikuna mõtetuks muutunud, võivad reisijad nõuda piletiraha tagasi ka juba tehtud reisisiosa eest. Kui reisija otsustab pöörduda tagasi lähtelennujaama, on juba läbitud reisisiosa või -osad esialgse reisikavaga võrreldes enamasti mõttetuks muutunud.

Lennuettevõtja peab kohe võimaldama valida hüvitamise ja marsruudi muutmise vahel. Jätkulendude puhul peab lennuettevõtja võimaldama kohe valida piletihinna tagasimaksmise, lähtelennujaama tagasi lendamise ja marsruudi muutmise vahel. Lennuettevõtja peab kandma marsruudi muutmise või tagasilennuga kaasnevad kulud ning hüvitama reisija kantud tagasilennukulud, kui lennuettevõtja ei täida oma kohustust pakkuda marsruudi muutmist või tagasilendu võrreldavatel transporditingimustel esimesel võimalusel. Kui lennuettevõtja ei paku võimalust valida piletihinna tagasimaksmise ja marsruudi muutmise vahel ning jätkulendude korral piletihinna tagasimaksmise, lähtelennujaama tagasi lendamise ja marsruudi muutmise vahel, vaid otsustab ühepoolset tagasimaksmise kasuks, on reisijal õigus saada täiendavat hüvitist hinnaerinevuse korvamiseks võrreldavate reisingimustega uue pileti ostmisel.

Kui lennuettevõtja suudab aga tõendada, et on võtnud ühendust reisijaga, kes on nõustunud andma oma kontaktandmeid, ja pakkunud talle artikli 8 kohast abi, kuid reisija on sellegipoolest korraldanud ise oma abistamise või marsruudi muutmise, võib lennuettevõtja järeldada, et ta ei vastuta reisija lisakulude eest, ja võib otsustada, et loobub nende hüvitamisest.

Kui reisijatele pakutakse võimalust reisi jätkamiseks või marsruudi muutmiseks, tuleb seda teha võrreldavatel reisingimustel. See, kas tingimused on võrreldavad, võib sõltuda mitmest tegurist, ja otsus tehakse igal üksikjuhul eraldi. Olenevalt asjaoludest, soovitatakse järgmisi häid tavaid:

- võimaluse korral ei tohiks reisijaid paigutada madalama klassi transpordivahendisse võrreldes broneeringuga (madalamasse klassi paigutamise korral kohaldatakse artikliga 10 ette nähtud hüvitist);
- marsruudi muutmine ei tohiks tekitada reisija jaoks lisakulusid, isegi kui reisija jätkab reisi teise lennuettevõtja või transpordiliigiga, paigutatakse kõrgemasse reisiklassi või kui tema pilet on esialgselt kallim;
- tuleb teha mõistlikke jõupingutusi, et vältida täiendavaid ühendusreise;
- kui reisiosal, mis ei kulgenud esialgse kava kohaselt, kasutatakse teist lennuettevõtjat või muud transpordivahendit, peaks reisi kogukestus olema võimaluse korral võimalikult lähedane esialgse reisi kavandatud kestusele samas reisiklassis või vajaduse korral kõrgemas reisiklassis;
- kui võrreldavatel aegadel on valida mitme lennu vahel, peavad reisijad, kellel on õigus marsruudi muutmisele, nõustuma lennuettevõtja pakkumisega marsruuti muuta, sealhulgas juhul, kui lendu teostav lennuettevõtja teeb koostööd teiste lennuettevõtjatega;
- kui esialgse reisi jaoks oli broneeritud abiteenus puudega või piiratud liikumisvõimega isiku jaoks, peaks abi olema kättesaadav ka marsruudi muutmise korral.

Mis tahes uut õigust saada hüvitist vastavalt artiklile 7 kohaldatakse ka artikli 8 lõike 1 punktide b–c kohaselt toimunud marsruudi muutmise korral, kui lend tühistatakse või saabub hilinemisega (vt punkt 4.4.11). Komisjon soovib, et abi andmise korral selgitataks reisijale üksikasjalikult tema valikuvõimalusi.

Kui reisija on broneerinud väljalennu ja tagasilennu eraldi ja eri lennuettevõtjatega, siis hüvitatakse väljalennu tühistamise korral üksnes selle lennu pilet. Kahe lennu puhul, mis on osa samast lepingust, kuid mida teostavad eri lennuettevõtjad, on reisijal väljalennu tühistamise korral õigus saada lendu teostavalt lennuettevõtjalt hüvitist ning lisaks tuleks reisijale pakkuda kahte võimalust: i) hüvitatakse kogu pilet (st mõlema lennu) maksumus või ii) väljuva lennu puhul suunatakse reisija ümber mõnele teisele lennule.

### 4.3. **Õigus hüvitisele lennureisist mahajätmise, lennu tühistamise, hilinenud saabumise, marsruudi muutmise ja madalamasse reisiklassi paigutamise korral**

#### 4.3.1. *Mõiste „õigus hoolitsusele”*

Kui reisija nõustub pärast lennureisist mahajätmist või lennu tühistamise või hilinenud väljumise korral lennuettevõtja ettepanekuga muuta marsruuti ja viia lend reisijale sobivale hilisemale kuupäevale (artikli 8 lõike 1 punkt c), ei ole reisijal edaspidi enam õigust hoolitsusele. Õigus hoolitsusele kehtib seni, kuni reisija ootab marsruudi muutmist, et jõuda esimesel võimalusel ja võrreldavatel reisingimustel lõppsihtkohta (artikli 8 lõike 1 punkt b) või lähtelennujaama (artikli 8 lõike 1 punkti a teine taane).

#### 4.3.2. *Eine, karastusjoogid ja majutus*

Määruse eesmärk on tagada, et tagasilendu või marsruudi muutmist ootavate reisijate vajadused oleksid piisavalt rahuldatud. Piisava hoolitsuse ulatust tuleb hinnata juhtumipõhiselt, võttes arvesse reisijate vajadusi konkreetset olukorras ja proportsionaalsuse põhimõtet (nt lähtudes ooteajast). Pileti eest makstud hind või ajutised ebamugavused ei tohiks mõjutada õigust hoolitsusele.



Seoses artikli 9 lõike 1 punktis a (eine ja karastusjoogid) määratlusega „ooteajaga võrreldes piisav” on komisjon arvamisel, et lendu teostav lennuettevõtja peab tagama reisijale asjakohase hoolitsuse, mis vastab hilinemise kestusele ja kellaajale (päev või öö), sealhulgas jätkulendude puhul ka lennujaamas, kus ümberistumine toimub, pidades silmas proportsionaalsuse põhimõtet, et vähendada reisijale tekitatud ebamugavusi nii palju kui võimalik. Erilist tähelepanu tuleb pöörata puudega või liikumispuudega inimestele ja üksinda reisivatele lastele.

Lisaks tuleks reisijatele pakkuda teenuseid tasuta selgel ja kättesaadaval viisil, sealhulgas elektrooniliselt, kui reisija on nõustunud avaldama oma isikuandmeid. Vastasel korral peaks reisija reisi katkemise korral andma endast teada lendu teostavale lennuettevõtjale. See tähendab, et asjade korraldamist (nt majutuse leidmine või toidu ostmine ja selle eest maksmine) ei tohiks jätta reisijate ülesandeks. Selle asemel on lendu teostav lennuettevõtja kohustatud aktiivselt pakutama hoolitsust. Lisaks peab lendu teostav lennuettevõtja võimaluse korral tagama, et majutus on juurdepääsetav puuetega isikutele ja juhtkoertele.

Kui hoolitsust ei pakuta, kuigi seda oleks pidanud tegema, võivad reisijad, kes pidid maksma ise eine, karastusjookide, hotellimajutuse, lennujaama ja majutuskoha vahelise transpordi ja/või telekommunikatsiooniteenuste eest, saada lennuettevõtjalt hüvitist, tingimusel et need kulud olid vajalikud, mõistlikud ja asjakohased <sup>(37)</sup>.

Kui reisija ei nõustu lennuettevõtja poolt artikli 9 kohaselt pakutud mõistliku hoolitsusega ja korraldab selle ise, ei ole lennuettevõtja kohustatud tekkinud kulusid hüvitama, välja arvatud juhul, kui siseriikliku õigusega on ette nähtud või kui lennuettevõtjaga on eelnevalt kokku lepitud teisiti. Et tagada reisijate võrdne kohtlemine, ei ole summa mingil juhul suurem, kui lennuettevõtja põhjendatud pakkumine, millele on osutatud eespool. Reisija peab ka säilitama kõik kantud kuludega seotud tõendid. Reisijatel ei ole õigust saada hüvitist hoolitsuse puudumise tõttu kantud kahju eest, kui sellega ei kaasnenud kulusid.

Reisijatel, kelle arvates on neil õigus kulude hüvitamisele suuremas ulatuses või saada hüvitist hilinemisest põhjustatud kahju, sealhulgas kulude, korvamiseks, säilib õigus toetuda oma nõudes Montréali konventsiooni sätetele ja määruse (EÜ) nr 2027/97 artiklile 3 ning esitada lennuettevõtja suhtes hagi riigi kohtumenetluse kaudu või pöörduda pädeva riikliku täitevasutuse poole. Mõnes liikmesriigis saavad reisijad pöörduda tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste poole (vt allpool punkt 7.3).

Tuleb meles pidada, et vastavalt määruse põhjendusele 18 võib asendus- või edasilükatud lendu ootavate reisijate eest hoolitsemise mahtu vähendada või hoolitsuse ära jätta, kui hoolitsuse tõttu võib lend veelgi viibida. Kui õhtul hilja on hilineva lennu puhul oodata, et see väljub mõne tunni jooksul, ja kui viivitus võiks olla palju pikem, kui reisijad viidaks hotellidesse ja toodaks keset ööd lennuväljale tagasi, tuleks lennuettevõtjal lubada hoolitsuse pakkumisest loobuda. Samuti tuleks lubada hoolitsuse pakkumisest loobuda, kui lennuettevõtjal on kavas jagada toidu- ja joogitalonge kuid teatatakse, et algab pardaleminek. Kui kirjeldatud juhtumid välja arvata, on komisjon arvamisel, et hoolitsuse mahtu võib vähendada ainult väga erandlikel juhtudel, ning tuleb teha kõik selleks, et vähendada reisijatele tekitatud ebamugavusi.

Määrusega ette nähtud õigus hoolitsusele ei piira pakettreiside korraldajate kohustusi, mis neil on vastavalt pakettreiside eeskirjadele.

#### 4.3.3. Hoolitsus erakorraliste asjaolude või erandlike sündmuste korral

Määruse kohaselt on lennuettevõtja kohustatud täitma hoolitsuse pakkumise kohustust isegi siis, kui lennu tühistamise põhjuseks on erakorralised asjaolud, st asjaolud, mida ei oleks saanud vältida isegi siis, kui oleks võetud kõik mõistlikud meetmed. Määrus ei sisalda mingeid sätteid, mis lubaks järeldada, et lisaks määruse artikli 5 lõikes 3 osutatud erakorralistele asjaoludele eksisteerib eraldi kategooria eriti erandlike sündmuste jaoks, mis vabastab lennuettevõtja pikaks ajaks kõikidest, sealhulgas määruse artiklis 9 sätestatud kohustustest. Selliseid sätteid ei ole eelkõige seepärast, et reisijad on erandlike asjaolude ja sündmuste puhul eriti haavatavad <sup>(38)</sup>.

Määruse eesmärk on tagada, et reisijatele, kes ootavad marsruudi muutmist vastavalt artikli 8 lõike 1 punktile b, pakutakse nende vajadustele vastavat hoolitsust. Lennuettevõtja suhtes ei tohiks kehtestada sanktsioone, kui ta suudab tõendada, et sündmustega seotud konkreetseid asjaolusid arvesse võttes tegi ta kõik endast oleneva, et järgida määrusest

<sup>(37)</sup> Kohtuasi C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punkt 66.

<sup>(38)</sup> Kohtuasi C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punkt 30.

tulenevaid kohustusi, pidades kinni proportsionaalsuse põhimõttest. Riiklikud täitevasutused peaksid siiski kohaldama sanktsioone, kui nad leiavad, et lennuettevõtja on neid sündmusi ära kasutanud, et vältida määrusest tulenevate kohustuste täitmist.

#### 4.4. **Õigus hüvitisele lennureisist mahajätmise, lennu tühistamise, hilinenud saabumise, marsruudi muutmise ja madalamasse reisiklassi paigutamise korral**

##### A. **Hüvitis lennureisist mahajätmise korral**

###### 4.4.1. *Hüvitis, lennureisist mahajätmine ja erandlikud asjaolud*

Määruse artikli 2 punkti j ja artikli 4 lõiget 3 tuleb tõlgendada nii, et lennureisist mahajätmise korral tuleb alati maksta hüvitist ja et lennuettevõtja ei või lennureisist mahajätmist ega hüvitise maksmata jätmist õiguspäraselt põhjendada erakorraliste asjaoludega<sup>(39)</sup>.

###### 4.4.2. *Hüvitis, lennureisist mahajätmine ja jätkulennud*

Jätkulennuga reisijale tuleb maksta hüvitist juhul, kui ta on sõlminud ühtse veolepingu marsruudi kohta, mis hõlmab mitut vahetult järgnevat lendu, millele reisija on ennast samal ajal registreerinud, kuid lennuettevõtja jätab teatavad reisijad lennureisist maha seetõttu, et nende broneeritud lennu esimene osa hilines lennuettevõtjast tulenevatel põhjustel ning viimane eeldas ekslikult, et reisijad ei jõua teisele lennule õigel ajal<sup>(40)</sup>. Seevastu olukorras, kus reisijal on kahe järjestikuse lennu jaoks kaks eraldi piletit ning esimese lennu hilinemise korral ei jõua ta õigel ajal järgmisele lennule, ei ole lennuettevõtjad kohustatud hüvitist maksma. Kui esimene lend hilineb rohkem kui kolm tundi, võib reisijal olla õigus saada hüvitist esimest lendu teostavalt lennuettevõtjalt.

###### 4.4.3. *Hüvitissumma*

Hüvitissumma arvutatakse vastavalt määruse artikli 7 lõikele 1. Seda võib vähendada 50 %, kui on täidetud artikli 7 lõikes 2 sätestatud tingimused.

##### B. **Hüvitis lennu tühistamise korral**

###### 4.4.4. *Üldtava*

Lennu tühistamise korral tuleb maksta hüvitist tingimustel, mis on sätestatud määruse artikli 5 lõike 1 punktis c, välja arvatud juhul, kui tühistamise põhjuseks on erakorralised asjaolud, mida ei oleks saanud vältida isegi siis, kui oleks võetud kõik mõistlikud meetmed vastavalt artikli 5 lõikele 3 (erakorraliste asjaolude kohta vt punkt 5).

###### 4.4.5. *Hüvitissumma*

Hüvitissumma arvutatakse vastavalt määruse artikli 7 lõikele 1. Seda võib vähendada 50 %, kui on täidetud artikli 7 lõikes 2 sätestatud tingimused.

##### C. **Hüvitis hilinemise korral**

###### 4.4.6. *Pikaajaline hilinemine saabumisel*

Seoses pikaajalise hilinemisega on Euroopa Kohus otsustanud, et lennu hilinemise korral tuleb reisijatel taluda samasuguseid ebamugavusi, kui nendel reisijatel, kelle lend on tühistatud, st nad kaotavad ajaliselt<sup>(41)</sup>. Võrdse kohtlemise põhimõttest lähtuvalt on reisijatel, kelle lõppsihtkohta jõudmine hilineb kolm tundi või rohkem, õigus saada samasugust hüvitist (artikkel 7) nagu reisijatel, kelle lend tühistatakse. Euroopa Kohus tugines oma otsuses peamiselt määruse artikli 5 lõike 1 punkti c alapunktile iii, milles ELi seadusandja on sätestanud õiguslikud tagajärjed, sealhulgas reisija õiguse saada hüvitist, kui tema lend tühistatakse ja talle ei pakuta võimalust marsruuti muuta, mis võimaldaks tal välja lennata mitte rohkem kui üks tund enne kavandatud väljumisaega ja jõuda lõppsihtkohta hiljemalt kaks tundi pärast kavandatud saabumisaega. Euroopa Kohus järeldas sellest, et määruse artiklis 7 sätestatud õiguse puhul saada hüvitist on eesmärk korvata ajakadu, mille kestus on vähemalt kolm tundi. Sellegipoolest ei anna niisugune hilinemine reisijatele õigust saada hüvitist, kui lennuettevõtja suudab tõendada, et pikaajalise hilinemise põhjustasid erakorralised asjaolud, mida ei oleks suudetud vältida isegi siis, kui oleks võetud kõik mõistlikud meetmed<sup>(42)</sup> (erakorraliste asjaolude kohta vt punkt 5).

<sup>(39)</sup> Kohtuasi C-22/11, Finnair, ECLI:EU:C:2012:604, punkt 40.

<sup>(40)</sup> Kohtuasi C-321/11, Rodríguez Cachafeiro ja Martínez-Reboredo Varela Villamor, ECLI:EU:C:2012:609, punkt 36.

<sup>(41)</sup> Liidetud kohtuasjad C-402/07 and C-432/07, Sturgeon jt, ECLI:EU:C:2009:716, punkt 54.

<sup>(42)</sup> Liidetud kohtuasjad C-402/07 ja C-432/07, Sturgeon jt, ECLI:EU:C:2009:716, punkt 69.

#### 4.4.7. Hüvitis hilinevad saabumise korral jätkulendude puhul

Kohus<sup>(43)</sup> on seisukohal, et määruse artiklis 7 sätestatud hüvitise puhul tuleb hilinevad hindamisel võtta arvesse aega, mis ajakava kohaselt on ette nähtud reisija saabumiseks määruse artikli 2 punkti h kohasesse lõppsihtkohta, milleks vahetu ümberistumisega lendude puhul tuleb lugeda reisija viimase lennu sihtkohta.

Vastavalt artikli 3 lõike 1 punktile a peaks reisijatel, kes jäävad maha jätkulennust ELi territooriumil või väljaspool ELi, kui lend saab alguse mõne liikmesriigi territooriumil asuvast lennujaamast, olema õigus hüvitisele, kui nad saavad lõppsihtkohta rohkem kui kolmetunnise hilinevadega. Oluline ei ole see, kas jätkulende kätav lennuettevõtja on ELi ettevõtja või mitte.

Kui reisijad alustavad lendu ELi-välise riigi lennujaamast ja nende lõppsihtkoht on artikli 3 lõike 1 punkti b kohaselt mõne liikmesriigi territooriumil asuv lennujaam ning kui vahetu ümberistumisega lende kätavad ELi-välised ettevõtjad või üksnes ELi ettevõtjad, tuleks lõppsihtkohta pikaajalise hilinevadise korral võtta hüvitise saamise õiguse hindamisel arvesse üksnes ELi ettevõtjate kätatavaid lende.

Kui jätkulennust mahajäämine on tingitud märkimisväärselt viivitusest turvakontrollis või kui reisija ei pea kinni pardallemineku ajast ümberistumiskohas, ei ole tal õigust hüvitisele.

#### 4.4.8. Hüvitis hilinevadise eest, kui reisija nõustub lennuga mõnda teise broneeritud erinevasse lennujaama

Sellisel juhul makstakse hüvitist. Hilinevadise arvutamisel lähtutakse esialgse broneeringu kohasesse või vastavalt määruse artikli 8 lõikele 3 kokkuleppel reisijaga mõnda teise lähedal asuvasse lennujaama saabumise ajast. Reisija sõidukulud kõnealuselt muust lennujaamast broneeringu kohasesse lennujaama või kokkuleppel reisijaga mõnda muusse lähedal asuvasse sihtkohta kannab lendu teostav lennuettevõtja.

#### 4.4.9. Hüvitissumma

Kui hilinevadine on väiksem kui neli tundi reisi puhul, mille pikkus on üle 3 500 km ja mis hõlmab väljaspool ELi asuvat lennujaama, võib vastavalt määruse artikli 7 lõikele 2 vähendada hüvitist 50 % ja hüvitissumma ulatub seega 300 euronile<sup>(44)</sup>.

#### 4.4.10. Vahemaa arvutamine lähtuvalt „reisi” mõistest, et määrata kindlaks hüvitissumma pikaajalise hilinevadise korral lõppsihtkohta

Folkerti kohtuasjas<sup>(45)</sup> osutati selgelt mitmest jätkulennust koosneva „reisi” mõistele. Lõppsihtkoht on määruse artikli 2 punktis h määratletud kui registreerimislauas esitatavale piletile märgitud sihtkoht või vahetute ümberistumistega lendude korral viimase lennu sihtkoht. Määruse artikli 7 lõike 4 kohaselt võetakse pikaajalise hilinevadise korral lõppsihtkohta hüvitise maksmisel aluseks suurringjoone meetodil mõõdetud vahemaa lähtekohast sihtkohta, mitte ei liideta reisi asjakohaste ümberistumiskohtade vahelisi suurringjoone meetodil mõõdetud vahemaid.

### D. Hüvitis madalamasse reisiklassi paigutamise korral

#### 4.4.11. Hüvitissumma arvutamine

Kooskõlas määruse artikliga 10 makstakse hüvitist ainult lennu eest, kus reisija on paigutatud madalamasse reisiklassi, mitte kogu reisi katva ühtse pileti eest, mis võib hõlmata kaht või enamat jätkulendu. Eelnimetatud hüvitis tuleb välja maksta seitsme päeva jooksul.

## 5. ERAKORRALISED ASJAOLUD

### 5.1. Põhimõte

Määruse artikli 5 lõike 3 kohaselt ei ole lennuettevõtja kohustatud maksuma hüvitist lennu tühistamise või hilinevadise saabumise korral, kui ta suudab tõendada, et tühistamise või hilinevadise põhjustasid erakorralised asjaolud, mida ei oleks suudetud vältida isegi siis, kui oleks võetud kõik mõistlikud meetmed.

<sup>(43)</sup> Kohtuasi C-11/11, Folkerts, ECLI:EU:C:2013:106, punkt 47.

<sup>(44)</sup> Liidetud kohtuasjad C-402/07 ja C-432/07, Sturgeon jt, ECLI:EU:C:2009:716, punkt 63.

<sup>(45)</sup> Kohtuasi C-11/11, Folkerts, ECLI:EU:C:2013:106, punkt 18.

Selleks et vabaneda hüvitise maksmise kohustusest, peab lennuettevõtja ühtaegu tõendama järgmist:

- erakorraliste asjaolude esinemine ning seos nende asjaolude ja lennu hilinemise või tühistamise vahel ning
- kõnealust hilinemist või tühistamist ei olnud võimalik vältida, vaatamata sellele, et lennuettevõtja võttis kõik mõistlikud meetmed.

Vastavalt lennuliikluse korraldamist käsitlevale otsusele, millele on osutatud määruse põhjenduses 15, võivad erakorralised asjaolud põhjustada rohkem kui ühe lennu tühistamise või hilinemise lõppsihtkohta.

Hüvitise maksmisest vabastamine on erand reeglist, mis kajastab tarbijakaitse eesmärki, ja seda tuleb seda tõlgendada kitsalt<sup>(46)</sup>. Seega mitte kõik põhjenduses 14 loetletud sündmustega seotud erakorralised asjaolud ei vabasta kohustusest maksta hüvitist, kuid need eeldavad juhtumipõhist hindamist<sup>(47)</sup>. Tehniliste probleemide korral peavad erakorralised asjaolud olema seotud sündmusega, mis vastab korraga kahele tingimusele: esiteks ei tohi sündmus olla olemuslikult seotud asjaomase lennuettevõtja tavapärase tegevusega ning teiseks tuleb tõendada, et sündmus väljub oma olemuse või tekkepõhjuse tõttu lennuettevõtja tegeliku kontrolli alt<sup>(48)</sup>.

Lennuettevõtja võib esitada tõendina väljavõtte lennupäevikust või intsidendi aruandest ja/või välisdokumendid ja -avaldused. Kui reisijale ja/või riiklikule täitevasutusele antud vastuses on osutatud sellistele tõenditele, tuleb need samuti edastada. Kui lennuettevõtja soovib tugineda erakorralistele asjaoludele, peab ta vastavalt dokumentidele juurdepääsu käsitlevatele siseriiklikele sätetele esitama osutatud tõendid riiklikule täitevasutusele ja reisijatele tasuta.

## 5.2. Tehnilised rikked

Euroopa Kohus<sup>(49)</sup> selgitas, et tehnilist probleemi, mis avastatakse lennuki hoolduse käigus või on tingitud lennuki puudulikust hooldusest, ei saa pidada erakorraliseks asjaoluks. Euroopa Kohus on seisukohal, et isegi ootamatult tekkinud tehniline probleem, mis ei ole tingitud puudulikust hooldusest ja mida ei avastatud korrapärase hoolduse käigus, ei kuulu mõiste „erakorralised asjaolud” alla, kui see on olemuslikult seotud lennuettevõtja tavapärase tegevusega. Näiteks riket, mille põhjustab teatavate lennukiosade enneaegne rivist väljalangemine, võib käsitada ootamatu sündmusena. Siiski on selline rike olemuslikult seotud lennuki väga keerulise käitamissüsteemiga, sest lennuettevõtja kasutab lennukit karmides ja isegi ekstreemsetes tingimustes, eelkõige ilmastikutingimustes, ning on selge, et ükski lennukiosa ei kesta igavesti. Seetõttu tuleb järeldada, et selline ootamatu sündmus on lennuettevõtja tavapärase tegevusega olemuslikult seotud<sup>(50)</sup>. Erakorralisteks asjaoludeks kvalifitseerub varjatud tootmisdefekt, mille tootja või pädev asutus on avastanud, või lennukile sabotaaži või terrorismiga põhjustatud kahju.

## 5.3. Liikuva trapi kokkupõrge õhusõidukiga

Euroopa Kohus<sup>(51)</sup> on selgitanud, et liikuva trapi põrkumist vastu lennukit ei saa pidada erakorraliseks asjaoluks, mis vabastaks lennuettevõtja hüvitise maksmisest vastavalt määruse artikli 5 lõikele 3. Liikuvate trappide või pardatreppide kasutamine on reisijate lennutranspordil tingimata vajalik, mistõttu lennuettevõtjad on iga päev niisuguste trappide kasutamise seotud olukordades. Neil asjaoludel tuleb niisuguse trapi põrkumist vastu lennukit lugeda lennuettevõtja tavapärase tegevusega olemuslikult seotud sündmuseks. Erakorraliste asjaoludega võib tegemist olla juhul, kui lennukile tekitatud kahju põhjustab tegevus, mis ei oles seotud lennujaama tavapärase toimimisega, näiteks terroriakti või sabotaaži.

## 5.4. Lennujaama ülekoormatus, mis on tingitud halbadest ilmastikuoludest

Vastavalt määruse põhjendusele 14 on tegemist erakorraliste asjaoludega, kui lendu teostav lennuettevõtja peab lennu edasi lükkama või tühistama seepärast, et lennujaam on halbade ilmastikutingimuste tõttu ülekoormatud ja selle läbilaskevõime on ammendunud.

## 5.5. Mõistlikud meetmed, mida lennuettevõtja võiks võtta erakorraliste asjaolude korral

Selleks et vabaneda hüvitise maksmise kohustusest, peab lennuettevõtja erakorraliste asjaolude korral tõendama, et neid ei oleks saanud vältida isegi siis, kui lennuettevõtja oleks võtnud kõik mõistlikud meetmed.

<sup>(46)</sup> Kohtuasi C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punkt 17 ja viidatud kohtupraktika.

<sup>(47)</sup> Kohtuasi C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punkt 22.

<sup>(48)</sup> Kohtuasi C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punkt 23.

<sup>(49)</sup> Kohtuasi C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punkt 25.

<sup>(50)</sup> Kohtuasi C-257/14, van der Lans, ECLI:EU:C:2015:618, punktid 40–42.

<sup>(51)</sup> Kohtuasi C-394/14, Siewert, ECLI:EU:C:2014:2377, punktid 19–20.

Lisaks on Euroopa Kohus<sup>(52)</sup> leidnud, et määruse artikli 5 lõike 3 kohaselt võib seada lennuettevõtjale kohustuse korraldada oma tegevust aegsasti selliselt, et kavandatud lennud toimuksid pärast erakorraliste asjaolude lõppemist, st teatava ajavahemiku jooksul pärast kavandatud väljumisaega. Eelkõige peaks lennuettevõtja nägema ette teatava ajavaru, mis lubaks tal võimaluse korral teostada kogu lennu, kui erakorralised asjaolud on lõppenud. Sellist ajavaru hinnatakse juhtumipõhiselt. Artikli 5 lõiget 3 ei saa aga tõlgendada selliselt, et see paneb kohustuse planeerida mõistliku meetmena üldiselt ja erisusteta minimaalset ajavaru, mida kohaldatakse ühtmoodi kõigi lennuettevõtjate suhtes kõigis olukordades, kus ilmnevad erakorralised asjaolud. Eeldatakse, et kodulennuväljal on olemasolevad ressursid suuremad kui välisriigis asuvates sihtkohtades ja seega on võimalik erakorraliste asjaolude mõju vähendada. Lennuettevõtja võimekust teostada kavandatud lend täies ulatuses erakorralistest asjaoludest põhjustatud tingimustes tuleb hinnata nii, et lennuettevõtja ei peaks nõutava ajavaru tõttu tegema vastuvõetamatuid ohverdusi, võttes arvesse tema suutlikkust asjakohasel hetkel.

Üksnes asjaolust, et lennuettevõtja on järginud õhusõiduki hoolduse miinimumnõudeid, ei piisa tehniliste rikete puhul selle tõendamiseks, et vedaja on võtnud kõik mõistlikud meetmed ja seega vabastatud hüvitise maksmise kohustusest<sup>(53)</sup>.

## 6. HÜVITAMINE, TAGASIMAKSMINE, MARSRUUDI MUUTMINE JA HOOLITSUSE MITMELIIGILISTE REISIDE PUHUL

Määrust ei kohaldata sellise reisi suhtes, mis hõlmab ühte veolepingu alusel rohkem kui ühte transpordiliiki (nt reis, mis sisaldab nii rongi- kui ka lennureise), samuti ei kohaldata selliste reiside suhtes ühtegi muud liidu õigusakti, milles käsitletakse reisi õigusi seoses muude transpordiliikidega. Kui reisi jääb lennust maha rongi hilinemise tõttu, on tal õigus vaid Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 1371/2007<sup>(54)</sup> kohasele rongireisiga seotud hüvitisele ja abile ning üksnes juhul, kui reisi hilineb sihtkohta rohkem kui 60 minutit<sup>(55)</sup>. Samamoodi kohaldataks asjakohaseid sätteid, kui reisi jääb üheainsa veolepingu raames lennust maha laeva- või bussireisi hilinemise tõttu<sup>(56)</sup>. Direktiivide 90/314/EMÜ või (EL) 2015/2302 alusel võib lennust mahajäämise korral panna vastutuse ka pakettreisikorraldajatele, kui selline olukord mõjutab kogu pakettreise ning lisaks mitmeliigilisele reisile hõlmab pakettreis ka muid reiseenuseid, näiteks majutust.

## 7. KAEBUSTE ESITAMINE RIIKLIKELE TÄITEVASUTUSTELE JA VAIDLUSTE KOHTUVÄLISE LAHENDAMISE ÜKSUSTELE<sup>(57)</sup> NING TARBIAKAITSE KORRALDAMINE TARBIAKAITSEALAST KOOSTÖÖD KÄSITLEVA MÄÄRUSE<sup>(58)</sup> RAAMES

### 7.1. Kaebused riiklikele täitevasutustele

Selleks et tagada kaebuste tõhus menetlemine ning turvaline õiguslik keskkond lennuettevõtjate ja muude võimalike asjaomaste ettevõtjate jaoks, teeb komisjon ettepaneku, et reisijatele soovitataks esitada kaebus selle riigi täitevasutusele, kus intsident aset leidis, ja teha seda mõistliku aja jooksul, kui nad leiavad, et lennuettevõtja on rikkunud nende õigusi. Reisija peaks esitama kaebuse riiklikule täitevasutustele üksnes juhul, kui ta on esmalt esitanud kaebuse lennuettevõtjale, kuid ei nõustu lennuettevõtja vastusega, või kui lennuettevõtja ei ole esitanud rahuldavat vastust. Komisjon soovitab, et lennuettevõtja peaks vastama kahe kuu jooksul ning talle ei seata piiranguid seoses ELi mis tahes ametliku keele kasutamisega. Siiski leidis Euroopa Kohus,<sup>(59)</sup> et määruse alusel ei ole riiklikud täitevasutused kohustatud tegutsema

<sup>(52)</sup> Kohtuasi C-294/10, Eglitis et Ratnieks, ECLI:EU:C:2011:303, punkt 37.

<sup>(53)</sup> Kohtuasi C-549/07, Wallentin-Hermann, ECLI:EU:C:2008:771, punkt 43.

<sup>(54)</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 23. oktoobri 2007. aasta määrus (EÜ) nr 1371/2007 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta (ELT L 315, 3.12.2007, lk 14).

<sup>(55)</sup> Määruse (EÜ) nr 1371/2007 artiklid 17 ja 18.

<sup>(56)</sup> Vt Euroopa Parlamendi ja nõukogu 24. novembri 2010. aasta määrus (EL) nr 1177/2010, mis käsitleb meritsi ja siseveeteedel reisijate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ELT L 334, 17.12.2010, lk 1). Euroopa Parlamendi ja nõukogu 16. veebruari 2011. aasta määrus (EL) nr 181/2011, mis käsitleb bussisõitjate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ELT L 55, 28.2.2011, lk 1).

<sup>(57)</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. mai 2013. aasta direktiiv 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ (tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv) (ELT L 165, 18.6.2013, lk 63).

<sup>(58)</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 27. oktoobri 2004. aasta määrus (EÜ) nr 2006/2004 tarbijakaitseaduse jõustamise eest vastutavate siseriiklike asutuste vahelise koostöö kohta (tarbijakaitsealase koostöö määrus) (ELT L 364, 9.12.2004, lk 1).

<sup>(59)</sup> Liidetud kohtuasjad C-145/15 ja C-146/15, Ruijsseenaars jt, ECLI:EU:C:2016:187, punktid 32, 36 ja 38.

kaebuste puhul sellisel, et tagada iga juhtumi korral üksikreisija õigused. Riiklik täitevasutus ei pea seega võtma jõustamismeetmeid lennuettevõtjate suhtes selleks, et sundida neid maksma üksikjuhtumite korral määruse kohast hüvitist. Vastavalt määruse artikli 16 lõikele 3 seisneb täitevasutuse sanktsioneeriv roll artikli 16 lõike 1 kohaste meetmete võtmises vastuseks rikkumistele, mis täitevasutus on avastanud üldise järelevalve käigus. Euroopa Kohtu arvamuse kohaselt ei takista määrus liikmesriikidel võtta vastu õigusakte, millega kohustatakse riiklikke täitevasutusi võtma menetlusse üksikkaebusi (kui riigis ei ole vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust) või vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuse vastust (kui selline üksus on loodud). Selline kohtupraktika ei piira riiklike täitevasutuste kohustust anda kaebuse esitajale põhjendatud vastus tema kaebusele kooskõlas hea haldustava põhimõttega, kui riigis ei ole loodud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksust. Komisjon on seisukohal, et hea tava eeldab ka reisija teavitamist edasikaebamise võimalustest või muudest meetmetest, mida tuleb võtta juhul, kui ta ei nõustu juhtumi kohta tehtud otsusega. Lisaks peaks reisijal olema õigus otsustada, kas ta soovib olla esindatud mõne teise isiku või üksuse poolt.

## 7.2. Vaidluste kohtuvälise lahendamise üksused

Lisaks määruse kohastele kaebustele ning tingimusel, et lennuettevõtja on registreeritud ELis ja osaleb vaidluste kohtuvälise lahendamise menetluses, peaksid reisijad, kes on ELi liikmesriigi residendid, esitama vaidluste kohtuvälise lahendamise direktiivi raames loodud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustele ka lepinguõiguslikud vaidlused ELis registreeritud lennuettevõtjatega. Kui reisija on ostnud pileti Internetis, võib ta esitada kaebuse veebipõhise vaidluste lahendamise platvormi kaudu, mis on loodud vaidluste internetipõhise lahendamise määruse kohaselt ja kättesaadav aadressil <http://ec.europa.eu/odr>.

Kui lennuettevõtjad ei ole liikmesriigi õiguse kohaselt kohustatud osalema vaidluste kohtuvälise lahendamise üksustes toimivas menetluses, on soovitatav, et nad osaleksid asjakohastes menetlustes vabatahtlikult ja teavitaksid sellest oma tarbijaid.

## 7.3. Täiendavad vahendid, et aidata sidusrühmadel määrust rakendada

Et aidata sidusrühmadel määrust rakendada on mitmesuguseid võimalusi. Esimene neist on Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EÜ) nr 2006/2004<sup>(60)</sup> tarbijakaitsealase koostöö kohta (edaspidi „tarbijakaitsealase koostöö määrus“), millega kehtestatakse riiklike täitevasutuste koostöö tingimused ja raamistik. Täitevasutuste koostöö on oluline selleks, et tagada tarbijaõigusi käsitlevate õigusaktide võrdväärne kohaldamine kogu siseturul ning luua ettevõtetele võrdsed tingimused. Määrus hõlmab olukordi, kus on kaalul tarbijate kollektiivsed huvid, ning sellega antakse riigiasutustele täiendav uurimis- ja täidesaatev pädevus, et lõpetada tarbijakaitse-eeskirjade rikkumine, kui kaupleja ja tarbija asuvad eri riikides. Lennureisijate õigusi käsitlev määrus (EÜ) nr 261/2004 on osa tarbijakaitsealase koostöö määruse lisast. Seega peavad riigiasutused, kes vastutavad määruse (EÜ) nr 261/2004 jõustamise eest, täitma tarbijakaitsealase koostöö määrusest tulenevaid kohustusi, kui piiriüleises kontekstis on kaalul tarbijate kollektiivsed huvid.

Lisaks on reisijatel võimalus pöörduda piiriüleste probleemide korral Euroopa tarbijakeskuste võrgustiku<sup>(61)</sup> poole. Euroopa tarbijakeskuste võrgustik teavitab tarbijaid nende õigustest, mis tulenevad Euroopa ja liikmesriikide tarbijakaitsealastest õigusaktidest, annab nõu tarbijakaebuste menetlemise võimaluste kohta, annab otsest abi kaebuste kohtuväliseks lahendamiseks kauplejatega ja soovitab tarbijatel pöörduda asjakohase asutuse poole, kui Euroopa tarbijakeskuste võrgustik ei saa aidata. Samuti võivad reisijad pöörduda kõnealuse määruse alusel vahetu abi ja teabe saamiseks riikide tarbijaorganisatsioonide poole.

## 8. HAGI ESITAMINE MÄÄRUSE ALUSEL

### 8.1. Jurisdiktsioon hagi esitamise korral määruse alusel

Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 1215/2012 („Brüsseli I määrus“)<sup>(62)</sup> kohaselt võib ühest liikmesriigist teise suunduva lennu puhul, mis teostatakse lepingu alusel ühe lennuettevõtjaga, kes on lendu teostav lennuettevõtja, esitada määruse alusel kahju hüvitamise taotluse hageja valikul kas veolepingule vastava lähtekoha või sihtkoha pädevale liikmesriigi kohutule<sup>(63)</sup>. Brüsseli I määruse artikli 4 lõike 1 kohaselt on reisijatel ka võimalus pöörduda kostja (lennuettevõtja) asukohajärgsesse kohtusse.

<sup>(60)</sup> Vt joonealune märkus 58.

<sup>(61)</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/ecc-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/ecc-net/index_en.htm)

<sup>(62)</sup> Euroopa Parlamendi ja nõukogu 12. detsembri 2012. aasta määrus (EL) nr 1215/2012 kohtualluvuse ning kohtuotsuste tunnustamise ja täitmise kohta tsiviil- ja kaubandusajades (ELT L 351, 20.12.2012, lk 1).

<sup>(63)</sup> Kohtuasi C-204/08, Rehder, ECLI:EU:C:2009:439, punkt 47.

## 8.2. Määruse alusel hagi esitamise tähtaeg

Määruses ei ole sätestatud ajalisi piiranguid menetluse algatamiseks liikmesriigi kohtus. See küsimus kuulub hagi aegumist käsitlevate liikmesriigi õigusaktide kohaldamisalasse. Montréali konventsioonis sätestatud kaheaastane piirang ei ole määruse alusel esitatud nõuete puhul asjakohane ega mõjuta liikmesriikide õigusakte, kuna määrusega ette nähtud hüvitismeedmed ei kuulu konventsiooni kohaldamisalasse, sest need on seotud reisijatele põhjustatud ebamugavustega. Samas täiendavad määruse sätted konventsiooniga kehtestatud hüvitussüsteemi. Seega võivad tähtajad liikmesriigiti erineda <sup>(64)</sup>.

## 9. LENNETTEVÕTJA VASTUTUS MONTRÉALI KONVENTSIOONI ALUSEL

Rahvusvahelise õhuveo nõuete ühtlustamise konventsioon, mida üldiselt tuntakse Montréali konventsiooni nime all, sõlmiti Montréalis 28. mail 1999. aastal. Euroopa Liit on selle konventsiooni <sup>(65)</sup> osaline ja mõned konventsiooni sätted on määrusega (EÜ) nr 2027/97 (muudetud määrusega (EÜ) nr 889/2002) rakendatud liidu õiguses. Need nõuded on osa meetmetest, mille eesmärk (nagu ka määruse (EÜ) nr 261/2004 puhul) on kaitsta lennureisijate õigusi Euroopa Liidus.

— Määruse vastavus Montréali konventsioonile:

— Euroopa Kohus <sup>(66)</sup> on kinnitanud, et kohustus maksta hüvitist, kui lõppsihtkohta saabumine hilineb, ja tagada hoolitsus, kui väljumine hilineb, on kooskõlas Montréali konventsiooniga. Sellega seoses leiab Euroopa Kohus, et lennu hilinemisega kaasnev ajakaotus on pigem ebamugavus, mitte kahju, mida käsitletakse Montréali konventsioonis. Selline arutluskäik põhineb asjaolul, et ülemäärane viivitus põhjustab kõigepealt ebamugavust, mis on kõigi reisijate jaoks enam-vähem ühesugune, ning määruses on sätestatud ühetaolised ja koheselt makstavad hüvitised, samas kui Montréali konventsiooniga on ette nähtud õiguskaitsevahendid, mis eeldavad tekkinud kahju ulatuse juhtumipõhist hindamist, ja järelikult makstakse hüvitist ainult tagantjärele ja individuaalselt. Seega kohaldatakse määrust varasemas etapis kui Montréali konventsiooni. Kohustus maksta hilinenud lendude reisijatele hüvitist määruse alusel jääb seega kõnealuse konventsiooni kohaldamisalast välja, kuid määruse sätted täiendavad konventsiooniga kehtestatud hüvitussüsteemi.

— Määrust (EÜ) nr 2027/97 kohaldatakse üksnes selliste reisijate suhtes, kes lendavad lennuettevõtjaga, st lennutranspordiettevõtjaga, kellel on kehtiv lennutegevusluba <sup>(67)</sup> määruse artikli 2 lõike 1 punkti b tähenduses.

— Montréali konventsiooni artikli 17 kohaselt on sõitja isik, kes on saanud transporditeenust vastavalt veolepingule konventsiooni artikli 3 tähenduses, isegi kui individuaalset või kollektiivset veodokumenti ei ole väljastatud <sup>(68)</sup>.

— Montréali konventsiooni artikli 22 lõiget 2 koostoimes konventsiooni artikli 3 lõikega 3 tuleb tõlgendada nii, et õigust hüvitisele ja vedaja vastutust kuni 1 131 eriarveldusühiku ulatuses pagasi hävimise, kaotsimineku, kahjustumise või hilinemise korral kohaldatakse ka reisija suhtes, kes taotleb seda hüvitist teise isiku nimele registreeritud pagasi kaotuse, hävimise, kahjustumise või hilinemise korral, tingimusel et pagas sisaldas tõepoolest esimesele reisijale kuulunud esemeid. Seega on igal reisijal õigus saada hüvitist vähemalt 1 131 eriarveldusühiku ulatuses, kui ta suudab tõendada, et teise isiku nimele registreeritud pagas, mis hävis, läks kaotsi, sai kahjustada või hilines, sisaldas tõepoolest talle kuulunud esemeid. Iga asjaomane reisija peab seda riigi kohtus rahuldavalt tõendama ning kohus saab võtta arvesse asjaolu, et reisijad on sama perekonna liikmed, ostnud pileti ühiselt või reisinud koos <sup>(69)</sup>.

— Montréali konventsiooni artikli 22 lõige 2, milles on sätestatud lennuettevõtja vastutus kahju eest, mis tuleneb muu hulgas pagasi kaotsiminekest, hõlmab nii varalist kui ka mittevaralist kahju <sup>(70)</sup>. Nimetatud artiklit kohaldatakse ka

<sup>(64)</sup> Kohtuasi C-139/11, Cuadrench Moré, ECLI:EU:C:2012:741, punkt 33.

<sup>(65)</sup> Nõukogu 5. aprilli 2001. aasta otsus 2001/539/EÜ rahvusvahelise õhuveo nõuete ühtlustamise konventsiooni (Montréali konventsioon) sõlmimise kohta Euroopa Ühenduse poolt (EÜT L 194, 18.7.2001, lk 39).

<sup>(66)</sup> Kohtuasi C-344/04, IATA ja ELFAA, ECLI:EU:C:2006:10, punktid 43, 45, 46 ja 47, ning ühendatud kohtuasjad C-402/07 and C-432/07, Sturgeon jt, ECLI:EU:C:2009:716, punkt 51.

<sup>(67)</sup> Kohtuasi C-240/14 – Prüller-Frey, ECLI:EU:C:2015:567, punkt 29.

<sup>(68)</sup> Kohtuasi C-6/14, Wucher Helicopter, ECLI:EU:C:2015:122, punktid 36–38.

<sup>(69)</sup> Kohtuasi C-410/11, Espada Sanchez, ECLI:EU:C:2012:747, punkt 35.

<sup>(70)</sup> Kohtuasi C-63/09, Axel Walz, ECLI:EU:C:2010:251, punkt 39.

registreeritud ja määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 2 punktis a määratletud ratastooli, liikumisabivahendi või muu abivahendi hävimise, kaotsimineku, kahjustumise või hilineamise korral. Sel juhul piirdub vedaja vastutus eelmises lõigus nimetatud summaga, välja arvatud juhul, kui reisija on registreeritud pagasit vedajale üle andes teinud erideklaratsiooni sihtkohas üleantava pagasi väärtuse kohta ja on vajaduse korral tasunud lisasumma.

- Montréali konventsiooni artiklite 19, 22 ja 29 tõlgendamise osas leidis Euroopa Kohus, <sup>(71)</sup> et lennuettevõtja võib konventsiooni alusel olla vastutav tööandja ees, kui kahju on seotud lennu hilinemisega, kus töötaja viibis reisijana. Järelikult on vaja konventsiooni tõlgendada nii, et seda kohaldatakse mitte ainult reisijale tekitatud kahju suhtes, vaid ka tööandjale tekitatud kahju suhtes, kellega sõlmiti tehing rahvusvahelise reisijateveo osutamiseks. Kohus lisas oma otsuses, et lennuettevõtjale on siiski tagatud, et tema vastutus ei ole suurem kui konventsiooniga iga reisija suhtes kehtestatud summa piirmäär korrutatuna asjaomaste töötajate/reisijate arvuga.
- Kui kahju hüvitamise taotlus on hõlmatud Montréali konventsiooni artikliga 19, on reisijal õigus valida, millisele konventsiooni artiklis 33 osutatud kohtule ta taotluse esitab, kas kohtule, mis asub kas vedaja alalises asukohas, tema põhitegevuskohas või selles tegevuskohas, mille kaudu leping sõlmiti, või sihtkohas asuval kohtule. Sellisel juhul ei ole oluline, kas tegemist on ELi territooriumiga, sest pädevus põhineb konventsioonil, milles EL on osaline.

---

<sup>(71)</sup> Kohtuasi C-429/14, Air Baltic Corporation AS, ECLI:EU:C:2016:88, punktid 29 ja 49.



LISA

**ELi liikmesriikide täitevasutuste pädevus vahetute ümberistumistega lendude pikaajalise hilinemise korral lõppsihtkohta jõudmisel***Õiguslik kontekst*

1. Kohtuasi C-11/11, Folkerts, ECLI:EU:C:2013:106 (<sup>1</sup>).

„33. Kuna hilinendud lendude puhul materialiseerub see ebamugavus **lõppsihtkohta** saabudes, siis on Euroopa Kohus selgitanud, et määruse nr 261/2004 artiklis 7 sätestatud hüvitise maksmiseks tuleb hilinemist hinnata **sellesse sihtkohta** kavandatud saabumisaja seisukohalt (vt eespool viidatud kohtuotsus Sturgeon jt, punkt 61, ja eespool viidatud kohtuotsus Nelson jt, punkt 40).

34. Mõiste „lõppsihtkoht” on määratletud määruse nr 261/2004 artikli 2 punktis h kui **registreerimislauas esitavaletile märgitud sihtkoht või vahetute ümberistumistega lendude korral viimase lennu sihtkoht**.

35. Sellest tulenevalt omab ümberistumistega lennu puhul määruse nr 261/2004 artikliga 7 ette nähtud kindlasummalise hüvitise maksmisel tähtsust ainult **hilinemine võrreldes kavandatud saabumisajaga lõppsihtkohta**, kusjuures lõppsihtkoha all tuleb mõista asjaomase reisija viimase lennu sihtkohta.”

2. Määruse (EÜ) nr 261/2004 artikkel 16. Rikkumised

„1. Iga liikmesriik määrab asutuse, kes vastutab käesoleva määruse täitmise tagamise eest **oma territooriumil asuvatest lennujaamadest väljuvate lendude ja kolmandast riigist sellistesse lennujaamadesse saabuvate lendude** puhul. Vajaduse korral võtab see asutus vajalikud meetmed reisijate õiguste kaitsmise tagamiseks. Liikmesriigid teatavad komisjonile käesoleva lõike kohaselt määratud asutuse.

2. Ilma et see piiraks artikli 12 kohaldamist, võib iga reisija esitada lõike 1 alusel kaebuse määratud asutusele või muule liikmesriigi määratud pädevale asutusele käesoleva määruse väidetava rikkumise kohta liikmesriigi territooriumil asuvas mis tahes lennujaamas või kõnealusel territooriumil asuvasse lennujaama kolmandast riigist saabuva mis tahes lennuga seotud rikkumise kohta. (.)”

*Näited (<sup>2</sup>)**Vastutamatusesäte*

— Näidete loetelu ei ole täielik ning tugineb eeldusele, et marsruut, mis hõlmab ühte või mitut vahetu ümberistumisega lendu, on hõlmatud üheainsa veolepinguga, teostatakse asjaomaste lennuettevõtjate poolt vastavalt määruse artiklile 3 ja on lubatud vastavalt kehtivatele lennuteenuslepingutele, mis on sõlmitud ELi liikmesriikide vahel ja/või kolmandate riikidega.

— Näited hõlmavad ainult vahetute ümberistumistega lende ja arvesse võetakse ainult hilinemist võrreldes kavandatud saabumisajaga lõppsihtkohta.

— Eeldatakse, et pikaajaline lõppsihtkohta hilinemine on seotud vaid jätkulennust maha jäämisega, tegemist ei ole muud liiki juhtumiga ja puuduvad erakorralised asjaolud.

**Reis nr 1.** Väljumine ELi liikmesriigist A (lend nr 1), ümberistumine ELi liikmesriigis B ELis asuvasse lõppsihtkohta suunduvale lennule (lend nr 2).

Artikli 16 lõike 1 kohaselt on pädev täitevasutus liikmesriigi B asutus. Hüvitissumma arvutatakse kogu reisi kohta.

**Reis nr 2.** Väljumine ELi liikmesriigist A (lend nr 1), ümberistumine kolmanda riigi lennujaamas mõnes muus kolmandas riigis asuvasse lõppsihtkohta suunduvale lennule (lend nr 2).

Artikli 16 lõike 1 kohaselt on pädev täitevasutus liikmesriigi A asutus. Hüvitissumma arvutatakse kogu reisi kohta.

**Reis nr 3.** Väljumine ELi-välisest riigist (lend nr 1, mida käitab ELi lennuettevõtja), ümberistumine ELi liikmesriigis A lennule, mille lõppsihtkoht on ELi liikmesriigis B (lend nr 2.)

Artikli 16 lõike 1 kohaselt on pädev täitevasutus liikmesriigi A asutus. Hüvitissumma arvutatakse kogu reisi kohta.

(<sup>1</sup>) Kõige olulisemad osad on esile tõstetud paksus kirjas.

(<sup>2</sup>) EL – Euroopa Liit.