

II

(Teatised)

EUROOPA LIIDU INSTITUTSIOONIDE, ORGANITE JA ASUTUSTE TEATISED

EUROOPA KOMISJON

KOMISJONI TEATIS

ELi reisijate õigusi käsitlevate määruste tõlgendamise suunised seoses viiruse COVID-19 olukorra muutumisega

(2020/C 89 I/01)

Viiruse COVID-19 puhang tabab rängalt reisijaid ja Euroopa transporditööstust. Ametiasutuste kehtestatud ohjeldamismeetmed, nagu reisipiirangud, isolatsioon ja karantiinipiirkonnad, viitavad sellele, et transport võib olla üks sektor, mida pandeemia kõige tõsisemalt mõjutab. Olukord on pingeline paljude reisijate jaoks, kelle reisirakaldus on tühistatud ja/või kes ei soovi või kellel ei ole enam lubatud reisida.

Euroopa Liit (EL) on maailmas ainus piirkond, kus kodanikud on igakülgselt kaitstud reisijate õigustega – olgu siis tegemist lennu-, rongi-, bussi- või laevareisiga.

Võttes arvesse viiruse COVID-19 puhangu tõttu Euroopas valitsevat enneolematut olukorda, leiab Euroopa Komisjon, et sellega seoses oleks kasulik selgitada lennu-, rongi-, bussi- või laevareisijate õigusi ning vedajate vastavaid kohustusi.

1. EESMÄRK

Tõlgendamise suuniste eesmärk on selgitada ELi reisijate õigusi käsitlevate õigusaktide teatavate sätete kohaldamist seoses viiruse COVID-19 puhanguga, eelkõige seoses tühistamiste ja hilinemistega.

Suunistega täiendatakse komisjoni varem avaldatud suuniseid ⁽¹⁾ ning need ei piira Euroopa Kohtu tõlgendusi.

Suunised hõlmavad järgmisi reisijate õigusi käsitlevaid õigusakte:

- Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. veebruari 2004. aasta määrus (EÜ) nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta ning tunnistatakse kehtetuks määrus (EMÜ) nr 295/91 ⁽²⁾;
- Euroopa Parlamendi ja nõukogu 23. oktoobri 2007. aasta määrus (EÜ) nr 1371/2007 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta ⁽³⁾;

⁽¹⁾ Komisjoni teadaanne – Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 261/2004 (millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise 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 (ELT C 214, 15.6.2016, lk 5);
Komisjoni teatis – Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 1371/2007 (rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta) tõlgendamise suunised (ELT C 220, 4.7.2015, lk 1).

⁽²⁾ ELT L 46, 17.2.2004, lk 1.

⁽³⁾ ELT L 315, 3.12.2007, lk 14.

- 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 ⁽⁴⁾;
- 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 ⁽⁵⁾.

Need suunised ei hõlma direktiivi (EL) 2015/2302, mis käsitleb pakettreise ja seotud reisikorraldusteenuseid. ⁽⁶⁾

2. SUUNISED ERI TRANSPORDILIIKIDE JAOKS

2.1. Õigus valida tagasimakse ja marsruudi muutmise vahel

Nimetatud neli määrust sisaldavad erisätteid selle õiguse kohta tühistamiste ja teatavate hilinemiste korral.

Marsruudi muutmise ⁽⁷⁾ puhul võivad viiruse COVID-19 puhangu asjaolud mõjutada õigust valida marsruudi muutmise „esimesel võimalusel“ ⁽⁸⁾. Vedajatel võib olla võimatu pakkuda reisijale kavandatud sihtkohta jõudmiseks võimalust muuta marsruuti lühikese aja jooksul. Lisaks võib mõnda aega olla selgusetu, millal marsruudi muutmine on võimalik. Selline olukord võib tekkida näiteks juhul, kui liikmesriik katkestab lennud või peatab teatavatest riikidest saabuvad rongid, bussid või laevad. Seepärast võib marsruudi muutmine „esimesel võimalusel“ olenevalt juhtumist märkimisväärselt edasi lükkuda ja/või tekitada märkimisväärselt ebakindlust. Seepärast võib piletihinna tagasimaksmine või marsruudi muutmine reisijale sobival hilisemal kuupäeval olla reisija jaoks eelistatum. Allpool on esitatud üksikasjad iga transpordiliigi kohta.

2.2. Olukorrad, kus reisijad ei saa reisida või soovivad reisi tühistada

ELi reisijate õigusi käsitlevates määrustes ei käsitleta olukordi, kus reisijad ei saa reisida või soovivad reisi omal algatusel tühistada. See, kas reisijale makstakse sellistel juhtudel hüvitist või mitte, sõltub pileti liigist (hüvitatav, võimalus ümber broneerida), nagu on täpsustatud vedaja lepingutingimustes.

Näib, et erinevad vedajad pakuvad reisijatele, kes ei soovi (või kellel ei ole lubatud) enam viiruse COVID-19 puhangu tulemusel reisida, reisisekke. Reisijad võivad neid reisisekke kasutada veel üheks reisiks sama vedajaga vedaja kehtestatud aja jooksul.

Seda olukorda tuleb eristada olukorrast, kus vedaja tühistab reisi ja pakub üksnes reisisekki, ilma et oleks võimalik valida hüvitise ja marsruudi muutmise vahel. Kui vedaja pakub reisisekki, ei tohi selline pakkumine mõjutada reisija õigust valida selle asemel piletihinna hüvitamine.

2.3. Viiruse COVID-19 puhangu tõttu kohaldatavad spetsiifilised riiklikud eeskirjad

Mõnel juhul on viiruse COVID-19 puhanguga seoses vastu võetud spetsiifilised riiklikud eeskirjad, millega kehtestatakse vedajatele kohustus maksta reisijatele piletihind tagasi või väljastada reisijatele reisisekk juhul, kui reisija ei saanud teostatud lennule minna.

Sellised riiklikud meetmed ei kuulu ELi reisijate õigusi käsitlevate määruste kohaldamisalasse. Need ei ole hõlmatud käesolevate suunistega, mis käsitlevad üksnes liidu poolt vastu võetud reisijate õigusi käsitlevate eeskirjade tõlgendamist.

⁽⁴⁾ ELT L 334, 17.12.2010, lk 1.

⁽⁵⁾ ELT L 55 28.2.2011, lk 1.

⁽⁶⁾ 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).

⁽⁷⁾ Mõnes õigusaktis viidatakse paralleelselt ka „reisi jätkamisele“.

⁽⁸⁾ Määruse (EÜ) nr 261/2004 artikli 8 lõike 1 punktid a ja b; määruse (EÜ) nr 1371/2007 artikli 16 punktid a ja b; määruse (EL) nr 1177/2010 artikli 18 lõike 1 punktid a ja b; määruse (EL) nr 181/2011 artikli 19 lõike 1 punktid a ja b.

3. LENNUREISIJATE ÕIGUSED (MÄÄRUS (EÜ) Nr 261/2004)

3.1. Reisijate teavitamine

Lisaks eeskirjadele, mis käsitlevad teavet olemasolevate õiguste kohta, ei sisalda määrus (EÜ) nr 261/2004 erisätteid reisikatekestusi käsitleva teabe kohta. Õigus hüvitisele lennu tühistamise korral on aga seotud sellega, et vedaja ei teata sellest piisavalt aegsasti. See aspekt on seega hõlmatud allpool esitatud kaalutlustega hüvitise saamise õiguse kohta.

3.2. Õigus tagasimaksele või marsruudi muutmisele

Kui lennuettevõtja tühistab lennu (olenemata põhjusest), kohustatakse artikliga 5 lendu teostavat lennuettevõtjat pakkuma reisijatele valikut järgmiste võimaluste vahel:

- a) tagasimaksmine (tagasimakse);
- b) marsruudi muutmine esimesel võimalusel või
- c) marsruudi muutmine reisijale sobival hilisemal kuupäeval.

Mis puudutab tagasimaksmist, siis juhul, kui reisija broneerib väljalennu ja tagasilennu eraldi ning väljalend tühistatakse, on reisijal õigus saada piletihind tagasi ainult tühistatud lennu, st asjaomasel juhul väljalennu eest.

Kui aga väljalend ja tagasilend on sama broneeringu osad, isegi kui neid teostavad eri lennuettevõtjad, tuleks väljalennu tühistamise korral pakkuda reisijatele kahte võimalust: kogu pileti (st mõlema lennu) hind makstakse tagasi või väljuva lennu puhul suunatakse reisija ümber mõnele teisele lennule (tõlgendamise suuniste punkt 4.2).

Seoses marsruudi muutmise ja nagu eespool selgitatud, võib „esimene võimalus“ viiruse COVID-19 puhangu tõttu märkimisväärselt edasi lükkuda ning sama võib kehtida konkreetse teabe kättesaadavuse kohta sellise võimaluse kohta, võttes arvesse, et lennuliiklust mõjutab suur ebakindlus.

Määruse (EÜ) nr 261/2004 artikli 5 kohaldamisel võib olla vaja selliseid asjaolusid arvesse võtta. Igal juhul:

tuleks reisijaid esiteks teavitada hilinemistest ja/või ebakindlusest, mis on seotud sellega, et nad valivad tagasimakse asemel marsruudi muutmise.

Teiseks, kui reisija peaks siiski valima esimesel võimalusel marsruudi muutmise, tähendab see, et vedaja on täitnud oma teavitamise kohustuse reisija ees, kui ta edastab omal algatusel niipea kui võimalik ja aegsasti marsruudi muutmiseks võimaliku lennu.

3.3. Õigus hoolitsusele

Vastavalt määruse artiklile 9, milles on sätestatud kõik asjakohased üksikasjad, peab lendu teostav lennuettevõtja tagama reisijale, keda lennu tühistamine puudutab, ka tasuta hoolitsuse. See tähendab einet ja karastusjooke ootamisajale vastaval hulgal ning vajaduse korral hotellimajutust ja transporti majutuskohta. Lisaks peavad lennujaamad pakkuma abi puudega ja piiratud liikumisvõimega reisijatele kooskõlas määrusega (EÜ) nr 1107/2006 (*).

Tasub ka meelde tuletada, et kui reisija otsustab pileti täishinna tagasimaksmise kasuks, lõpeb õigus hoolitsusele. Sama juhtub siis, kui reisija valib marsruudi muutmise talle sobival hilisemal kuupäeval (artikli 5 lõike 1 punkt b koostoimes artikli 8 lõike 1 punktiga c).

Õigus hoolitsusele kehtib ainult seni, kuni reisijad peavad ootama marsruudi muutmist esimesel võimalusel (artikli 5 lõike 1 punkt b koostoimes artikli 8 lõike 1 punktiga b).

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 antud olukorras ja proportsionaalsuse põhimõtet (nt lähtudes ooteajast). Pileti eest makstud hind või põhjustatud ebamugavuste ajaline kestus ei tohiks mõjutada õigust hoolitsusele (tõlgendamise suuniste punkt 4.3.2).

(* 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).

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, mille kohaselt eksisteerib lisaks määruse artikli 5 lõikes 3 osutatud erakorralistele asjaoludele eraldi kategooria eriti erandlike sündmuste jaoks. Seega ei ole lennuettevõtja isegi pika aja jooksul vabastatud kõikidest oma kohustustest, sealhulgas määruse artiklist 9 tulenevatest kohustustest. Reisijad on selliste asjaolude ja sündmuste korral eriti haavatavad ⁽¹⁰⁾. Määruse eesmärk on tagada, et reisijatele, kes ootavad marsruudi muutmist vastavalt määruse artikli 8 lõike 1 punktile b, pakutakse nende vajadustele vastavat hoolitsust.

3.4. Õigus hüvitisele

Määrusega (EÜ) nr 261/2004 on teatavatel asjaoludel ette nähtud ka kindlaksmääratud summas hüvitised. See ei kehti rohkem kui 14 päeva ette tehtud tühistamiste puhul või kui tühistamise põhjustasid erakorralised asjaolud, mida ei oleks saanud vältida isegi siis, kui oleks võetud kõik mõistlikud meetmed. Üksikasjalikuma teabe saamiseks vt määruse artikli 5 lõige 1 ja artikkel 7.

Komisjon leiab, et kui ametiasutused võtavad viiruse COVID-19 pandeemia leviku piiramiseks meetmeid, siis ei ole sellised meetmed oma laadilt ja päritolult omased lennuettevõtjate tavapärasele tegevusele ja väljuvad nende tegeliku kontrolli alt.

Artikli 5 lõikega 3 loobutakse õigusest hüvitisele tingimusel, et kõnealuse tühistamise põhjustavad erakorralised asjaolud, mida ei oleks saanud vältida isegi siis, kui oleks võetud kõik mõistlikud meetmed.

See tingimus tuleks lugeda täidetuks, kui ametiasutused keelavad täielikult teatavad lennud või keelavad isikute liikumise viisil, mis välistab *de facto* kõnealuse lennu teostamise.

See tingimus võib olla täidetud ka juhul, kui lend tühistatakse olukorras, kus isikute vastav liikumine ei ole täielikult keelatud, vaid piirduv isikutega, kelle suhtes kohaldatakse erandeid (näiteks asjaomase riigi kodanikud või elanikud).

Kui ükski selline isik asjaomasele lennule ei saabu, tehtaks see lend tühjalt, kui seda ei tühistata. Sellistes olukordades võib olla õiguspärane, et lennuettevõtja ei oota viimase hetkeni, vaid tühistab lennu õigeaegselt (ja isegi kui ta ei ole kindel, millised on erinevate reisijate õigused üldse reisida), et võtta asjakohaseid korralduslikke meetmeid, sealhulgas seoses lennuettevõtja kohustusega reisijate eest hoolitseda. Sellistel juhtudel ja sõltuvalt asjaoludest võib tühistamist siiski käsitada ametiasutuste võetud meetmest tulenevana. See võib olenevalt asjaoludest kehtida ka lendude puhul, mis toimuvad vastupidises suunas lendudega, mida isikute liikumise keeld otseselt puudutab.

Kui lennuettevõtja otsustab lennu tühistada ja tõendab, et see otsus oli põhjendatud meeskonna tervise kaitsmisega, tuleks sellist tühistamist käsitada erakorraliste asjaolude põhjustatud tühistamisena.

Eespool esitatud kaalutlused ei ole ega saa olla ammendavad, kuna artikli 5 lõike 3 kohaldamisalasse võivad kuuluda ka muud viirusega COVID-19 seotud konkreetsed asjaolud.

4. RONGIREISIJATE ÕIGUSED (MÄÄRUS (EÜ) Nr 1371/2007)

4.1. Õigus saada teavet

Enne pileti müümist peavad raudteeveo-ettevõtjad ja piletimüüjad andma reisijatele nõudmise korral reisieelset teavet, sealhulgas teavet igasuguse tegevuse kohta, mis võib teenuse katkestada või selle kestust pikendada. Raudteeveo-ettevõtjad peavad reisijatele andma teavet ka reisi ajal, sealhulgas teavet hilinemiste, turvalisuse ja ohutuse küsimustes. Kui raudteeveo-ettevõtjad ja avaliku teenindamise lepingu alusel osutatavate raudteeteenuste eest vastutavad pädevad asutused otsustavad raudteeteenuse osutamise lõpetada, peavad nad sellise otsuse enne selle rakendamist avalikustama. Reisisiteabe saamise õiguse üksikasjad on sätestatud määruse (EÜ) nr 1371/2011 artiklis 8 ja II lisas.

⁽¹⁰⁾ Kohtuasi C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, punkt 30 ja tõlgendamise suuniste punkt 4.3.3.

4.2. Õigus tagasimaksmisele või reisi jätkamisele / marsruudi muutmisele

Need õigused on sätestatud määruse (EÜ) nr 1371/2007 artiklis 16. Kokkuvõttes on reisijatel järgmised õigused. Juhul kui võib põhjendatult eeldada, et rongi hilinemine sihtkohta saabumisel on rohkem kui 60 minutit, on reisijatel võimalik valida piletihinna tagasimaksmise, reisi jätkamise või marsruudi muutmise vahel. Sellega on seotud eelkõige järgmine:

- a) õigus tagasimaksmisele hõlmab pileti maksumust reisi selle osa või nende osade eest, mis ei toimunud, ja nende reisi osade eest, mis on juba läbitud, kui reis ei täida enam reisija kavandatud eesmärki, (vajaduse korral) koos tagasisõidu teenusega algsesse lähtekohta;
- b) reisi jätkamine või marsruudi muutmine peab toimuma võrdväärsetel transporditingimustel. Reisija valikul peab see toimuma kas esimesel võimalusel või muul reisijale sobival ajal.

Mis puudutab reisi jätkamist / marsruudi muutmist, nagu on selgitatud eespool, võib COVID-19 puhangu tingimustes „esimese võimalusega“ kaasneda märkimisväärne hilinemine ning sama võib kehtida konkreetse teabe kättesaadavuse suhtes sellise võimaluse kohta, võttes arvesse raudteeliiklusega seotud suurt ebakindlust.

Esiteks, kui reisijale pakutakse võimalust valida nende kahe võimaluse vahel, tuleks teda teavitada hilinemisest ja/või ebakindlusest.

Teiseks, kui reisija peaks siiski valima esimesel võimalusel reisi jätkamise või marsruudi muutmise, tuleb raudteeveo-ettevõtjat pidada oma teavitamiskohustuse reisija ees täitnuks, kui ta teatab omal algatusel niipea kui võimalik ja aegsasti reisi jätkamiseks või marsruudi muutmiseks võimalikust rongist.

4.3. Õigus abile

Saabumise või väljumise hilinemise korral on reisijatel õigus saada teavet olukorra ning eeldatava väljumis- ja saabumisaaja kohta niipea, kui see teave on kättesaadav. Kui viivitus on pikem kui 60 minutit, on reisijal ka õigus saada mõistlikus koguses einet ja karastusjooke; majutust, kui on vajalik üks või mitu ööbimist, tingimusel et see on füüsiliselt võimalik; kui rong on raudteel blokeeritud, siis transporti rongist raudteejaama, teise võimalikku lähtekohta või lõplikku sihtkohta, kui see on füüsiliselt võimalik. Üksikasjad on sätestatud määruse (EÜ) nr 1371/2007 artikli 18 lõikes 2.

Määruse kohaselt on raudteeveo-ettevõtja kohustatud täitma eespool loetletud kohustusi isegi juhul, kui rongireisi tühistamise on põhjustanud sellised asjaolud, mis on seotud viirusega COVID-19. Määruses ei ole sätestatud midagi, mis võimaldaks järeldada, et teatavatel asjaoludel on raudtee-ettevõtja vabastatud määruse (EÜ) artikli 18 lõike 2 kohasest abistamiskohustusest, mille täitmist võidakse vajaduse korral nõuda isegi pika aja jooksul. Määruse eesmärk on tagada, et asjakohast abi osutatakse eelkõige reisijatele, kes ootavad marsruudi muutmist esimesel võimalusel vastavalt artiklile 16. Määruses (EÜ) nr 1371/2007 on sätestatud, et puudega ja piiratud liikumisvõimega isikutele antavat abi tuleb kohandada vastavalt nende reisijate vajadustele, sealhulgas eespool osutatud teabega seoses.

4.4. Õigus hüvitisele

Kui reisija ei ole otsustanud piletihinna tagasimaksmise kasuks ja soovib reisi jätkata või marsruuti muuta, on tal ka õigus hüvitisele. 60–119-minutilise hilinemise korral moodustab hüvitis 25 % pileti hinnast, samas kui 120-minutilise ja pikema hilinemise korral on hüvitis 50 % pileti hinnast. Üksikasjad on sätestatud määruse (EÜ) nr 1371/2007 artiklis 17.

Erinevalt teistest transpordiliikidest ei mõjuta erakorraliste asjaolude olemasolu, kui need esinevad, õigust hüvitisele hilinemise korral (sealhulgas tühistamise korral). ⁽¹⁾

⁽¹⁾ Vt kohtuasi C-509/11: ÖBB Personenverkehr, ECLI:EU:C:2013:613.

5. BUSSIREISIJATE ÕIGUSED (MÄÄRUS (EÜ) Nr 181/2011) ⁽¹²⁾

5.1. Õigus saada teavet

Määruse artikli 24 kohaselt peavad vedajad ja bussijaamade käitajad andma oma pädevuse piires sõitjatele piisavat teavet kogu nende reisi vältel. Määruse artikkel 20 sisaldab üksikasjalikke sätteid teabe kohta, mis tuleb reisi tühistamise või hilinemise korral esitada.

5.2. Õigus reisi jätkamisele/marsruudi muutmisele või piletihinna hüvitamine

Liinibussiteenuste puhul, mille sõiduplaanijärgne pikkus on 250 km või rohkem, on määrusega (EL) nr 181/2011 ette nähtud marsruudi muutmine või piletihinna hüvitamine teatavatel artiklis 19 sätestatud juhtudel. Seega, kui vedajal on alust arvata, et liinivedu tühistatakse või selle väljumine terminalist hilineb rohkem kui 120 minutit, on reisijatel õigus valida, kas jätkata reisi või muuta marsruuti lõppsihtkohta esimesel võimalusel ilma lisatasuta ja võrdväärsetel tingimustel või saada hüvitist pileti täishinna ulatuses. Vajaduse korral võib seda kombineerida tasuta tagasisõidu-teenusega esimesel võimalusel kuni veolepingus sätestatud esimese lähtekohani. Sama valik on reisijal, kui väljumine bussipeatusest tühistatakse või see hilineb.

Mis puudutab reisi jätkamist / marsruudi muutmist, nagu on selgitatud eespool, võib viiruse COVID-19 puhangu tingimustes „esimese võimalusega“ kaasneda märkimisväärne hilinemine ning sama võib kehtida konkreetse teabe kättesaadavuse suhtes sellise võimaluse kohta, võttes arvesse bussiliiklusega seotud suurt ebakindlust.

Esiteks, kui reisijale pakutakse võimalust valida reisi jätkamise / marsruudi muutmise ja piletihinna hüvitamise vahel, tuleks teda teavitada hilinemisest ja/või ebakindlusest.

Teiseks, kui reisija peaks siiski valima esimesel võimalusel reisi jätkamise või marsruudi muutmise, tuleb vedajat pidada oma teavitamiskohustuse reisija ees täitnuks, kui ta teatab omal algatusel niipea kui võimalik ja aegsasti reisi jätkamiseks või marsruudi muutmiseks võimalikult rongist.

5.3. Õigus abile

Abi saamise õigus on sätestatud määruse (EL) nr 181/2011 artiklis 21 ning kokkuvõttes on see järgmine. Kui kaugbussireisi, mille kestus sõiduplaani kohaselt on üle 3 tunni, väljumine tühistatakse või see hilineb rohkem kui 90 minutit, on reisijatel õigus saada suupisteid, einet või karastusjooke mõistlikus vastavuses ootamisajale või hilinemisele, tingimusel et need on bussis või bussijaamas kättesaadavad või neid on võimalik mõistlikul viisil muretseda. Kui reisijal on vajalik ööbida, tuleb talle pakkuda majutust – hinnaga kuni 80 eurot öö kohta ning kõige rohkem kaheks ööks – ning transporti majutuskohast ja sealt tagasi bussijaama.

Käesolev määrus ei sisalda midagi, mis lubaks järeldada, et vedaja võib vabastada kõikidest tema kohustustest, sealhulgas abistamiskohustustest. Määruse eesmärk on tagada, et reisijatele, kes ootavad marsruudi muutmist, pakutakse nende vajadustele vastavat hoolitsust vastavalt artiklile 21.

5.4. Õigus hüvitisele

Bussiteenuste puhul on reisijal õigus saada hüvitist määruse (EÜ) nr 181/2011 artikli 19 lõikes 2 sätestatud tingimustel. Kui teenus tühistatakse, makstakse hüvitist kuni 50 % ulatuses pileti hinnast, kuid seda tehakse üksnes juhul, kui vedaja ei ole suutnud pakkuda sõitjale piletihinna hüvitamist või marsruudi muutmist.

⁽¹²⁾ Õigust marsruudi muutmisele või piletihinna tagasimaksmisele (punkt 4.2) ja õigust hoolitsusele (punkt 4.3) ning õigust hüvitisele (punkt 4.4) ei kohaldata Horvaatias, Eestis, Ungaris, Lätis, Portugalis, Slovakkias ja Sloveenias osutatavate riigisestest teenuste suhtes ning teenuste suhtes, millest oluline osa (sealhulgas vähemalt üks sõiduplaanijärgne peatus) toimub väljaspool Euroopa Liitu Horvaatias, Eestis, Kreekas, Soomes, Ungaris, Sloveenias ja Lätis.

6. MERITSI JA SISEVEETEEDEL REISIJATE ÕIGUSED (MÄÄRUS (EL) Nr 1177/2010)

6.1. Õigus saada teavet

Määruse (EL) nr 1177/2010 artiklis 16 on täpselt sätestatud, et reisijaid peab olukorrast teavitama võimalikult kiiresti ja igal juhul mitte hiljem kui 30 minutit pärast reisi sõiduplaanijärgset väljumisaega, samuti tuleb neid teavitada eeldatavast väljumis- ja saabumisajast niipea, kui see on teada.

6.2. Õigus marsruudi muutmisele või piletihinna hüvitamisele

Kui vedajal on alust arvata, et reisijateveoteenus tühistatakse või selle sadamaterminalist väljumine hilineb rohkem kui 90 minutit, peab vedaja reisijatele pakkuma valikut järgmiste võimaluste vahel:

- võrreldavatel tingimustel ilma igasuguse lisatasuta marsruudi muutmine lõppsihtkohta jõudmiseks esimesel võimalusel vastavalt veolepingus sätestatule või
- piletihinna hüvitamine ja vajaduse korral tasuta tagasireisiteenus esimesse väljumiskohta esimesel võimalusel vastavalt veolepingus sätestatule.

Üksikasjad on sätestatud määruse (EL) nr 1177/2010 artiklis 18.

Mis puudutab reisi jätkamist / marsruudi muutmist, nagu on selgitatud eespool, võib viiruse COVID-19 puhangu tingimustes „esimese võimalusega“ kaasneda märkimisväärne hiline mine ning sama võib kehtida konkreetse teabe kättesaadavuse suhtes sellise võimaluse kohta, võttes arvesse meritsi ja siseveeteedel liikumisega seotud suurt ebakindlust.

Esiteks, kui reisijatele pakutakse võimalust valida marsruudi muutmise ja piletihinna hüvitamise vahel, tuleks neid teavitada hiline mistest ja/või ebakindlusest.

Teiseks, kui reisija peaks siiski valima esimesel võimalusel reisi jätkamise või marsruudi muutmise, tuleb vedajat pidada oma teavitamiskohustuse reisija ees täitnuks, kui ta teatab omal algatusel niipea kui võimalik ja aegsasti reisi jätkamiseks või marsruudi muutmiseks võimalikust rongist.

Marsruudi muutmist, piletihinna tagasimaksmist ega hüvitist ei kohaldata ristluslaevade puhul (artikli 2 lõike 1 punkt c).

6.3. Õigus abile

Määruse (EL) nr 1177/2010 artiklis 17 sätestatud tingimustel on reisijatel õigus saada 1) abi suupistete, einete või karastusjookide kujul võrdeliselt ooteajaga, tingimusel et need on kättesaadavad või neid on võimalik mõistlikul viisil pakkuda; 2) majutust, kui reisijal on vaja jääda üheks või mitmeks ööks või kui lisaks reisija kavandatule on vajalik lisaööbimine, hinnaga kuni 80 eurot öö ning kõige rohkem kolmeks ööks, ja 3) transporti majutuskoha ja tagasi terminali.

6.4. Õigus hüvitisele

Kaotamata õigust transpordile, võivad reisijad taotleda vedajalt hüvitist reisi lõppsihtkohta hiline nult saabumise eest vastavalt veolepingus sätestatule. Hüvitise miinimummäär peab olema 25 % pileti hinnast erinevate hiline miste korral sõltuvalt reisi kavandatud kestusest. Kui hiline mine ületab kestuse kahekordselt, peab hüvitist olema 50 % pileti hinnast. Üksikasjad on sätestatud määruse (EL) nr 1177/2010 artiklis 19.

Määruse (EL) nr 1177/2010 artikli 20 lõikes 4 on sätestatud teatavad erandid hüvitise saamise õigusest, muu hulgas seoses erakorraliste asjaoludega.

Komisjon leiab, et kui ametiasutused võtavad viiruse COVID-19 pandeemia leviku piiramiseks meetmeid, ei ole sellised meetmed oma laadilt ja päritolult omased vedajate tavapärasele tegevusele ja väljuvad nende tegeliku kontrolli alt.

Artikli 20 lõikega 4 loobutakse õigusest hüvitisele tingimusel, et kõnealune tühistamine on põhjustatud erakorralistest asjaoludest, mis takistavad reisijateveoteenuse osutamist ja mida ei oleks saanud vältida isegi siis, kui oleks võetud kõik mõistlikud meetmed.

Seda tingimust tuleb käsitada täidetuna, kui ametiasutused keelavad täielikult teatavad veoteenused või keelavad isikute liikumise viisil, mis välistab *de facto* kõnealuse veoteenuse teostamise.

See tingimus võib olla täidetud ka juhul, kui tühistamine toimub olukorras, kus isikute vastav liikumine ei ole täielikult keelatud, vaid piirdub isikutega, kelle suhtes kohaldatakse erandeid (näiteks asjaomase riigi kodanikud või elanikud).

Kui ükski selline isik ei reisi, jääb alus või laev tühjaks, kui teenust ei tühistata. Sellistes olukordades võib olla õiguspärane, et vedaja ei oota väga kaua, vaid tühistab veoteenuse aegsasti (isegi kui ta ei ole kindel, millised on erinevate reisijate õigused üldse reisida), et võtta asjakohaseid korralduslikke meetmeid, sealhulgas seoses reisijate eest hoolitsemisega, mida vedaja peab tegema. Sellistel juhtudel ja sõltuvalt asjaoludest võib tühistamist siiski käsitada ametiasutuste võetud meetmest põhjustatuna. Olenevalt asjaoludest võib see olla nii ka veoteenuste puhul, mis toimuvad vastupidises suunas kui veoteenused, mis on isikute liikumise keeluga otseselt seotud.

Kui vedaja otsustab veoteenuse tühistada ja tõendab, et see otsus oli põhjendatud meeskonna tervise kaitsmisega, tuleks ka sellist tühistamist käsitada erakorralistest asjaoludest põhjustatuna.

Eespool esitatud kaalutlused ei ole ega saa olla ammendavad, kuna artikli 20 lõike 4 kohaldamisalasse võivad kuuluda ka muud viirusega COVID-19 seotud konkreetsed asjaolud.
