Euroopan unionin
virallinen lehti

C 89 I

Suomenkielinen laitos

Tiedonantoja ja ilmoituksia

63. vuosikerta

18. maaliskuuta 2020

Sisältö

II *Tiedonannot*

EUROOPAN UNIONIN TOIMIELINTEN, ELINTEN, TOIMISTOJEN JA VIRASTOJEN TIEDONNANNOT

Euroopan komissio

2020/C 89 I/01 Komission Ilmoitus Tulkintaohjeet matkustajien oikeuksia koskevista EU:n asetuksista covid-19-epidemian levitessä 1

FI

II

(Tiedonannot)

EUROOPAN UNIONIN TOIMIELINTEN, ELINTEN, TOIMISTOJEN JA VIRASTOJEN TIEDONANNOT

EUROOPAN KOMISSIO

KOMISSION ILMOITUS

Tulkintaohjeet matkustajien oikeuksia koskevista EU:n asetuksista covid-19-epidemian levitessä

(2020/C 89 I/01)

Covid-19-epidemia koettelee ankarasti matkustajia ja Euroopan liikennealaa. Viranomaisten toteuttamat eristämistoimenpiteet, kuten matkustusrajoitukset, sulut ja karanteenialueet, merkitsevät sitä, että liikenne voi olla yksi niistä aloista, joihin pandemia vaikuttaa kaikkein pahimmin. Tilanne on stressaava monille matkustajille, joiden matkajärjestely on peruutettu ja/tai jotka eivät halua tai saa enää matkustaa.

Euroopan unioni (EU) on maailman ainoa alue, jossa matkustajilla on täysin kattavat matkustajan oikeudet – matkustivatpa he lentokoneella, junalla, linja-autolla tai laivalla.

Koska Eurooppa on joutunut ennennäkemättömään tilanteeseen covid-19-epidemian vuoksi, Euroopan komissio katsoo, että tässä yhteydessä olisi hyödyllistä selventää matkustajien oikeuksia lento-, rautatie-, linja-auto- ja laivaliikenteessä sekä liikenteenharjoittajien vastaavia velvoitteita.

1. **TARKOITUS**

Näiden tulkintaohjeiden tarkoituksena on selventää, miten eräitä matkustajien oikeuksia koskevan EU:n lainsäädännön säännöksiä sovelletaan covid-19-epidemian levitessä. Selvennykset ovat tarpeen erityisesti peruutusten ja viivästymisten osalta.

Nämä ohjeet täydentävät komission aiemmin julkaisemia suuntaviivoja ([1]), eivätkä ne rajoita unionin tuomioistuimen tulkintaa.

Nämä ohjeet kattavat seuraavat matkustajien oikeuksia koskevat säädökset:

— Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 261/2004, annettu 11 päivänä helmikuuta 2004, matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä sekä asetuksen (ETY) N:o 295/91 kumoamisesta ([2])

— Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 1371/2007, annettu 23 päivänä lokakuuta 2007, rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista ja velvollisuuksista ([3])

([1]) Komission ilmoitus – Matkustajille heidän lennolle pääsynsä epäämisen sekä lentojen peruuttamisen tai pitkäaikaisen viivästymisen johdosta annettavaa korvausta ja apua koskevista yhteisistä säännöistä annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 261/2004 sekä lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta annetun ja Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksella (EY) N:o 889/2002 muutetun neuvoston asetuksen (EY) N:o 2027/97 tulkintaohjeet (EUVL C 214, 15.6.2015, s. 5);
Komission tiedonanto – Rautatieliikenteen matkustajien oikeuksista ja velvollisuuksista annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksen (EY) N:o 1371/2007 tulkintaa koskevat suuntaviivat (EUVL C 220, 4.7.2015, s. 1).

([2]) EUVL L 46, 17.2.2004, s. 1.

([3]) EUVL L 315, 3.12.2007, s. 14.

— Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 1177/2010, annettu 24 päivänä marraskuuta 2010, matkustajien oikeuksista meri- ja sisävesiliikenteessä sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttamisesta ([4])

— Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 181/2011, annettu 16 päivänä helmikuuta 2011, matkustajien oikeuksista linja-autoliikenteessä sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 muuttamisesta ([5]).

Nämä ohjeet eivät kata matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä annettua direktiiviä (EU) 2015/2302. ([6])

2. **OHJEET ERI LIIKENNEMUODOILLE**

2.1. **Oikeus valita lipun hinnan palauttamisen ja uudelleenreitityksen välillä**

Kyseisissä neljässä asetuksessa säädetään tästä oikeudesta peruuttamistapauksissa ja tietyissä viivästymistapauksissa.

Uudelleenreitityksen osalta ([7]) covid-19-epidemia voi vaikuttaa matkustajien oikeuteen valita uudelleenreititetty matka, joka alkaa ”mahdollisimman pian” ([8]). Liikenteenharjoittajien voi olla mahdotonta reitittää matkustajaa uudelleen aiottuun määräpaikkaan lyhyessä ajassa. Lisäksi voi olla jonkin aikaa epäselvää, milloin uudelleenreititys on mahdollista. Tällainen tilanne voi syntyä esimerkiksi silloin, kun jäsenvaltio keskeyttää lennot tai pysäyttää tietyistä maista saapuvat junat, bussit, linja-autot tai laivat. Tästä syystä uudelleenreititetyn matkan alkaminen ”mahdollisimman pian” voi tapauksesta riippuen viivästyä huomattavasti ja/tai siihen voi liittyä huomattavaa epävarmuutta. Lipun hinnan palauttaminen tai uudelleenreititys ”matkustajalle sopivana myöhäisempänä ajankohtana” voisi sen vuoksi olla parempi vaihtoehto matkustajalle. Jäljempänä annetaan tarkempia tietoja kunkin liikennemuodon osalta.

2.2. **Tilanteet, joissa matkustajat eivät voi matkustaa tai haluavat peruuttaa matkan**

Matkustajien oikeuksia koskevissa EU:n asetuksissa ei käsitellä tilanteita, joissa matkustajat eivät voi matkustaa tai haluavat peruuttaa matkan omasta aloitteestaan. Se, palautetaanko lipun hinta matkustajalle tällaisissa tapauksissa, riippuu lipun tyypistä (onko lipun hinta palautettavissa tai onko mahdollista tehdä uudelleenvaraus) liikenteenharjoittajan ehtojen ja edellytysten mukaisesti.

Näyttää siltä, että eri liikenteenharjoittajat tarjoavat matkakuponkeja sellaisille matkustajille, jotka eivät enää halua (tai eivät saa) matkustaa covid-19-epidemian vuoksi. Matkustajat voivat käyttää näitä matkakuponkeja saman liikenteenharjoittajan liikennöimällä toisella matkalla kyseisen liikenteenharjoittajan asettamassa määräajassa.

Tämä tilanne on erotettava tilanteesta, jossa liikenteenharjoittaja peruuttaa matkan ja tarjoaa vain matkakuponkia ilman mahdollisuutta valita lipun hinnan palauttamisen tai uudelleenreitityksen välillä. Jos liikenteenharjoittaja tarjoaa matkakuponkia, tällainen tarjous ei voi vaikuttaa matkustajan oikeuteen valita lipun hinnan palauttaminen.

2.3. **Covid-19-epidemian vuoksi sovellettavat erityiset kansalliset säännöt**

Joissakin tapauksissa covid-19-epidemian vuoksi on hyväksytty erityisiä kansallisia sääntöjä, joilla liikenteenharjoittajia velvoitetaan palauttamaan lipun hinta matkustajalle tai antamaan matkustajalle matkakuponki silloin, kun matkustaja ei voinut käyttää liikennöidylle lennolle hankkimaansa lippua.

Tällaiset kansalliset toimenpiteet eivät kuulu matkustajien oikeuksia koskevien EU:n asetusten soveltamisalaan. Niitä ei käsitellä näissä ohjeissa, joissa käsitellään ainoastaan unionin hyväksymien matkustajien oikeuksia koskevien sääntöjen tulkintaa.

([4]) EUVL L 334, 17.12.2010, s. 1.
([5]) EUVL L 55, 28.2.2011, s. 1.
([6]) Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2015/2302, annettu 25 päivänä marraskuuta 2015, matkapaketeista ja yhdistetyistä matkajärjestelyistä sekä asetuksen (EY) N:o 2006/2004 ja Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2011/83/EU muuttamisesta ja neuvoston direktiivin 90/314/ETY kumoamisesta (EUVL L 326, 11.12.2015, s. 1).
([7]) Joissakin säädöksissä viitataan rinnakkain myös ”matkan jatkamiseen”.
([8]) Asetuksen (EU) N:o 261/2004 8 artiklan 1 kohdan a ja b alakohta; asetuksen (EU) N:o 1371/2007 16 artiklan a ja b alakohta; asetuksen (EU) N:o 1177/2010 18 artiklan 1 kohdan a ja b alakohta; asetuksen (EU) N:o 181/2011 19 artiklan 1 kohdan a ja b alakohta.

3. LENTOMATKUSTAJIEN OIKEUDET (ASETUS (EY) N:o 261/2004)

3.1. Tiedottaminen matkustajille

Käytettävissä olevia oikeuksia koskevia tietoja koskevien sääntöjen lisäksi asetuksessa (EY) N:o 261/2004 ei ole muita erityisiä säännöksiä matkustushäiriöistä tiedottamisesta. Oikeus korvaukseen silloin, kun lento peruutetaan, riippuu kuitenkin siitä, onko liikenteenharjoittaja ilmoittanut asiasta riittävän ajoissa etukäteen. Tämä näkökohta sisältyy siis jäljempänä esitettyihin huomioihin oikeudesta korvaukseen.

3.2. Oikeus lipun hinnan palauttamiseen tai uudelleenreititykseen

Jos lentoyhtiö peruuttaa lennon (syystä riippumatta), 5 artikla velvoittaa lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan antamaan matkustajille mahdollisuuden valita jokin seuraavista vaihtoehdoista:

a) korvaus (lipun hinnan palauttaminen);

b) uudelleenreititys mahdollisimman pian, tai

c) uudelleenreititys matkustajalle sopivana myöhempänä ajankohtana.

Jos matkustaja on varannut meno- ja paluulennon erikseen ja menolento peruutetaan, matkustajalla on oikeus lipun hinnan palauttamiseen ainoastaan peruutetusta lennosta eli tässä tapauksessa menolennosta.

Jos kuitenkin meno- ja paluulento ovat osa samaa varausta ja vaikka lennoista vastaisivat eri lentoyhtiöt, matkustajille olisi tarjottava seuraavat kaksi vaihtoehtoa, jos menolento peruutetaan: koko lipun hinnan palauttaminen (eli molemmat lennot) tai menolennon uudelleenreititys (tulkintaohjeiden 4.2 kohta).

Kuten edellä todetaan, uudelleenreititys ”mahdollisimman pian” voi covid-19-epidemian aikana merkitä huomattavia viivästyksiä. Tällaisia viivästyksiä voi esiintyä myös uudelleenreititysmahdollisuutta koskevien konkreettisten tietojen saatavuudessa lentoliikenteeseen vaikuttavan suuren epävarmuuden vuoksi.

Tällaiset olosuhteet voi olla tarpeen ottaa huomioon asetuksen (EY) N:o 261/2004 5 artiklaa sovellettaessa. Joka tapauksessa on syytä todeta seuraavaa:

Matkustajille olisi ensiksi tiedotettava viivästyksistä ja/tai epävarmuustekijöistä, jotka liittyvät siihen, että he valitsevat uudelleenreitityksen lipun hinnan palauttamisen sijaan.

Toiseksi, jos matkustaja kuitenkin valitsee mahdollisimman pian lähtevän uudelleenreititetyn lennon, liikenteenharjoittajan katsotaan täyttäneen tiedotusvelvoitteensa matkustajaan nähden, jos se ilmoittaa omasta aloitteestaan mahdollisimman pian ja hyvissä ajoin uudelleenreititykseen käytettävissä olevan lennon.

3.3. Oikeus huolenpitoon

Kaikki asiaankuuluvat tiedot sisältävän asetuksen 9 artiklan mukaan lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan on tarjottava matkustajille, joihin lennon peruutus vaikuttaa, maksutta myös huolenpitoa. Tämä tarkoittaa aterioita ja virvokkeita kohtuullisessa suhteessa odotusaikaan sekä tarvittaessa hotellimajoitusta ja kuljetusta majoituspaikkaan. Lisäksi lentoasemien on annettava apua vammaisille ja liikuntarajoitteisille matkustajille asetuksen (EY) N:o 1107/2006 ([9]) mukaisesti.

On syytä muistaa, että kun matkustaja valitsee lipun koko hinnan palauttamisen, oikeus huolenpitoon päättyy. Näin on myös silloin, kun matkustaja valitsee uudelleenreitityksen itselleen sopivana myöhempänä ajankohtana (5 artiklan 1 kohdan b alakohta yhdessä 8 artiklan 1 kohdan c alakohdan kanssa).

Oikeus huolenpitoon on voimassa vain niin kauan, kuin matkustaja joutuu odottamaan mahdollisimman pian lähtevää uudelleenreititettyä lentoa (5 artiklan 1 kohdan b alakohta yhdessä 8 artiklan 1 kohdan b alakohdan kanssa).

Asetuksen tarkoituksena on varmistaa, että paluulentoa tai uudelleenreititettyä lentoa odottavien matkustajien tarpeista pidetään huolta asianmukaisesti. Asianmukaisen huolenpidon laajuus on arvioitava tapauskohtaisesti ja ottaen huomioon sekä matkustajien tarpeet kulloisissakin olosuhteissa että suhteellisuusperiaate (esimerkiksi suhteessa odotusaikaan). Lipusta maksettu hinta tai aiheutuneen haitan ajallinen kesto ei saa vaikuttaa huolenpitoa koskevaan oikeuteen (tulkintaohjeiden 4.3.2 kohta).

([9]) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EY) N:o 1107/2006, annettu 5 päivänä heinäkuuta 2006, vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden oikeuksista lentoliikenteessä (EUVL L 204, 26.7.2006, s. 1).

Asetuksen mukaan lentoliikenteen harjoittajan on noudatettava huolenpitovelvollisuutta myös silloin, kun lennon peruuttaminen johtuu poikkeuksellisista olosuhteista, joita ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet olisi toteutettu.

Asetukseen ei sisälly mitään, jolla ”erityisen poikkeukselliset” tapahtumat katsottaisiin erillisiksi asetuksen 5 artiklan 3 kohdassa tarkoitetuista ”poikkeuksellisista olosuhteista”. Sen vuoksi lentoliikenteen harjoittajaa ei vapauteta kaikista velvoitteistaan, kuten asetuksen 9 artiklan mukaisista velvoitteistaan, edes silloin, kun odotusaika on pitkä. Matkustajat ovat erityisen alttiita haitallisille vaikutuksille tällaisissa olosuhteissa ja tilanteissa ([10]). Poikkeuksellisten tapahtumien osalta asetuksen tarkoituksena on varmistaa, että erityisesti asetuksen 8 artiklan 1 kohdan b alakohdan mukaista uudelleenreititettyä lentoa odottavien matkustajien tarpeista huolehditaan asianmukaisesti.

3.4. **Oikeus korvaukseen**

Asetuksessa (EY) N:o 261/2004 säädetään myös kiinteämääräisistä korvauksista joissakin olosuhteissa. Tämä ei kuitenkaan koske peruutuksia, jotka on tehty yli 14 päivää etukäteen tai jotka johtuvat ”poikkeuksellisista olosuhteista”, joita ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet olisi toteutettu. Tarkempia tietoja annetaan asetuksen 5 artiklan 1 kohdassa ja 7 artiklassa.

Komissio katsoo, että kun viranomaiset toteuttavat toimenpiteitä covid-19-pandemian hillitsemiseksi, niitä ei niiden luonteen ja alkuperän perusteella voi pitää liikenteenharjoittajan tavanomaiseen toiminnan harjoittamiseen liittyvinä eikä niiden hallittavissa olevina.

Asetuksen 5 artiklan 3 kohdan nojalla oikeutta korvaukseen ei sovelleta, jos peruuttaminen ”johtuu” poikkeuksellisista olosuhteista, joita ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet olisi toteutettu.

Tämän edellytyksen olisi katsottava täyttyvän silloin, kun viranomaiset joko suoraan kieltävät tietyt lennot tai kieltävät henkilöiden liikkumisen tavalla, joka tosiasiallisesti estää kyseisen lennon liikennöimisen.

Tämä edellytys voi täyttyä myös silloin, kun lennon peruuttaminen tapahtuu olosuhteissa, joissa vastaavaa henkilöiden liikkumista ei ole kokonaan kielletty, vaan kiellosta myönnetään poikkeus tietyille henkilöille (esim. kyseisen valtion kansalaiset tai asukkaat).

Jos yksikään tällainen henkilö ei saavu lennolle, lento jouduttaisiin liikennöimään tyhjänä, jos sitä ei peruuteta. Tällaisissa tilanteissa voi olla perusteltua, että liikenteenharjoittaja ei odota viimeiseen hetkeen asti, vaan peruuttaa lennon hyvissä ajoin (ja jopa olematta varma eri matkustajien oikeuksista matkustaa ylipäätään) asianmukaisten organisatoristen toimenpiteiden toteuttamiseksi, mukaan lukien liikenteenharjoittajan velvollisuus huolehtia matkustajista. Tämänkaltaisissa tapauksissa ja olosuhteista riippuen peruuttamista voidaan silti pitää viranomaisten toteuttamasta toimenpiteestä ”johtuvana”. Tämä voi tilanteen mukaan koskea myös lentoja, jotka suuntautuvat vastakkaiseen suuntaan kuin lennot, joita henkilöiden liikkumiskielto suoraan koskee.

Jos lentoyhtiö päättää peruuttaa lennon ja osoittaa, että päätös oli perusteltu miehistön terveyden suojelemiseksi, myös tällaisen peruutuksen olisi katsottava ”johtuvan” poikkeuksellisista olosuhteista.

Edellä esitetyt näkökohdat eivät ole eivätkä voi olla tyhjentäviä, koska myös muut covid-19:ään liittyvät erityisolosuhteet voivat kuulua 5 artiklan 3 kohdan soveltamisalaan.

4. **RAUTATIEMATKUSTAJIEN OIKEUDET (ASETUS (EY) N:o 1371/2007)**

4.1. **Oikeus saada tietoja**

Ennen lipun myyntiä rautatieyritysten ja lipunmyyjien on pyynnöstä annettava matkustajille ennen matkaa annettavat tiedot, mukaan lukien tiedot kaikista toimista, jotka todennäköisesti keskeyttävät liikennepalvelun tai viivästyttävät sitä. Rautatieyritysten on annettava matkustajille tietoja myös matkan aikana, mukaan lukien tiedot viivästymisistä sekä turvallisuusasioista. Lisäksi jos rautatieyritykset ja rautateiden julkisista palveluhankintasopimuksista vastaavat toimivaltaiset viranomaiset päättävät lakkauttaa rautatieliikenteen, niiden on julkistettava kyseinen päätös ennen sen täytäntöönpanoa. Tarkempia tietoja oikeudesta saada matkaa koskevia tietoja annetaan asetuksen (EY) N:o 1371/2011 8 artiklassa ja liitteessä II.

([10]) Asia C-12/11, McDonagh, ECLI:EU:C:2013:43, 30 kohta, ja tulkintaohjeiden 4.3.3 kohta.

4.2. **Oikeus lipun hinnan palauttamiseen tai matkan jatkamiseen/uudelleenreititykseen**

Asetuksen (EY) N:o 1371/2007 16 artiklassa vahvistetaan asiaa koskevat oikeudet. Tiivistäen voidaan todeta seuraavaa. Jos kohtuudella voidaan olettaa, että saapuminen lopulliseen määräpaikkaan viivästyy yli 60 minuuttia, matkustajat voivat valita lipun hinnan palauttamisen taikka matkan jatkamisen tai uudelleenreitityksen. Tähän liittyvät erityisesti seuraavat näkökohdat:

a) oikeus lipun hinnan palauttamiseen koskee lipun hintaa kultakin matkan osalta, joka jää tekemättä, ja jo tehdyiltä osilta matkaa, jos matkasta ei ole enää matkustajan suunnittelemaa hyötyä, sekä (tarvittaessa) paluumatkaa ensimmäiseen lähtöpaikkaan;

b) matkan jatkamisen tai uudelleenreitityksen on tapahduttava vastaavilla kuljetusehdoilla. Matkustajan valinnan mukaan matkan on jatkuttava tai uudelleenreititetyn matkan on alettava joko mahdollisimman pian tai jonakin muuna matkustajalle sopivana ajankohtana.

Kuten edellä todetaan, matkan jatkaminen/uudelleenreititys ”mahdollisimman pian” voi covid-19-epidemian aikana merkitä huomattavia viivästyksiä. Tällaisia viivästyksiä voi esiintyä myös tällaista mahdollisuutta koskevien konkreettisten tietojen saatavuudessa rautaliikenteeseen vaikuttavan suuren epävarmuuden vuoksi.

Matkustajille olisi ensiksi tiedotettava viivästyksistä ja/tai epävarmuustekijöistä, jotka liittyvät näihin kahteen mahdolliseen vaihtoehtoon.

Toiseksi, jos matkustaja kuitenkin valitsee matkan jatkamisen mahdollisimman pian tai mahdollisimman pian lähtevän uudelleenreititetyn junamatkan, liikenteenharjoittajan katsotaan täyttäneen tiedotusvelvoitteensa matkustajaan nähden, jos se ilmoittaa omasta aloitteestaan mahdollisimman pian ja hyvissä ajoin matkan jatkamiseen tai uudelleenreititykseen käytettävissä olevan juna.

4.3. **Oikeus saada apua**

Jos saapuminen tai lähtö viivästyy, matkustajilla on oikeus saada tietoa tilanteesta ja arvioidusta lähtö- ja saapumisajasta heti, kun kyseiset tiedot ovat saatavilla. Jos viivästyminen kestää yli 60 minuuttia, heillä on myös oikeus seuraaviin: kohtuullinen määrä aterioita ja virvokkeita; majoituspaikka, jos majoittuminen yhdeksi tai useammaksi yöksi on välttämätöntä ja fyysisesti mahdollista; kuljetus rautatieasemalle tai vaihtoehtoiseen lähtöpaikkaan tai lopulliseen määräpaikkaan, jos se on fyysisesti mahdollista junan ollessa pysähtyneenä raiteilla. Tarkempia tietoja annetaan asetuksen (EY) N:o 1371/2007 18 artiklan 2 kohdassa.

Asetuksen mukaan rautatieyrityksen on täytettävä edellä mainitut velvoitteet myös silloin, kun junan peruuttaminen johtuu covid-19:n kaltaisista olosuhteista. Asetus ei sisällä mitään sellaista, jonka perusteella voitaisiin päätellä, että rautatieyritys vapautettaisiin tietyissä olosuhteissa asetuksen 18 artiklan 2 kohdan mukaisesta velvoitteesta antaa apua tarvittaessa jopa pitkän ajan. Asetuksen tarkoituksena on varmistaa, että varsinkin 16 artiklan mukaista mahdollisimman pian alkavaa uudelleenreititettyä matkaa odottaville matkustajille annetaan asianmukaista apua. Asetuksessa (EY) N:o 1371/2007 säädetään, että vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille annettava apu on mukautettava kyseisten matkustajien tarpeisiin, myös edellä tarkoitettujen tietojen osalta.

4.4. **Oikeus korvaukseen**

Jos matkustajat eivät ole valinneet lipun hinnan palauttamista, vaan pyytävät matkan jatkamista tai uudelleenreititystä, heillä on silti myös oikeus korvaukseen. Jos viivästys on kestänyt 60–119 minuuttia, korvaus on 25 prosenttia lipun hinnasta, kun taas vähintään 120 minuutin viivästyksissä korvaus on 50 prosenttia lipun hinnasta. Tarkempia tietoja annetaan asetuksen (EY) N:o 1371/2007 17 artiklassa.

Muista liikennemuodoista poiketen mahdolliset poikkeukselliset olosuhteet eivät vaikuta oikeuteen saada korvausta viivästymistapauksissa (mukaan lukien peruutuksista johtuvat viivästykset). ([11])

([11]) Ks. asia C-509/11, *ÖBB Personenverkehr*, ECLI:EU:C:2013:613.

5. LINJA-AUTOMATKUSTAJIEN OIKEUDET (ASETUS (EY) N:o 181/2011) ([12])

5.1. Oikeus saada tietoja

Asetuksen 24 artiklan mukaan liikenteenharjoittajien ja terminaalien pitäjien on omien toimivaltuuksiensa rajoissa annettava matkustajille riittävästi tietoa koko matkan ajan. Asetuksen 20 artiklassa esitetään yksityiskohtaiset säännökset siitä, mitä tietoja on annettava lähdön peruuntuessa tai viivästyessä.

5.2. Oikeus matkan jatkamiseen/uudelleenreititykseen tai lipun hinnan palauttamiseen

Kun säännöllisenä linja-autoliikenteenä ajettava aikataulun mukainen matka on vähintään 250 kilometriä, asetuksessa (EU) N:o 181/2011 säädetään uudelleenreitityksestä tai lipun hinnan palauttamisesta tietyissä 19 artiklassa tarkoitetuissa tapauksissa. Näin ollen erityisesti silloin, kun liikenteenharjoittaja voi kohtuudella olettaa, että säännöllisen liikenteen lähtö terminaalista peruuntuu tai viivästyy yli 120 minuuttia, matkustajilla on oikeus valita joko matkan jatkaminen tai uudelleenreititys lopulliseen määräpaikkaan mahdollisimman pian ilman lisäkustannuksia vastaavin ehdoin tai koko lipun hinnan palauttaminen. Tarvittaessa voidaan tämän lisäksi myöntää ilmainen paluumatka mahdollisimman pian kuljetussopimuksessa esitettyyn ensimmäiseen lähtöpaikkaan. Matkustaja voi valita saman vaihtoehdon, jos lähtö linja-autopysäkiltä peruuntuu tai viivästyy.

Kuten edellä todetaan, matkan jatkaminen/uudelleenreititys ”mahdollisimman pian” voi covid-19-epidemian aikana merkitä huomattavia viivästyksiä. Tällaisia viivästyksiä voi esiintyä myös tällaista mahdollisuutta koskevien konkreettisten tietojen saatavuudessa linja-autoliikenteeseen vaikuttavan suuren epävarmuuden vuoksi.

Matkustajille olisi ensiksi tiedotettava viivästyksistä ja/tai epävarmuustekijöistä, kun heille tarjotaan vaihtoehtoa matkan jatkamisen/uudelleenreitityksen tai lipun hinnan palauttamisen välillä.

Toiseksi, jos matkustaja kuitenkin valitsee mahdollisimman pian lähtevän uudelleenreititetyn matkan, liikenteenharjoittajan katsotaan täyttäneen tiedotusvelvoitteensa matkustajaan nähden, jos se ilmoittaa omasta aloitteestaan mahdollisimman pian ja hyvissä ajoin matkan jatkamiseen tai uudelleenreititykseen käytettävissä olevan linja-auton.

5.3. Oikeus saada apua

Tietoja oikeudesta saada apua annetaan asetuksen (EU) N:o 181/2011 21 artiklassa. Yhteenvetona voidaan todeta seuraavaa. Jos kaukoliikenteenä ajettavan matkan, jonka aikataulun mukainen kesto on yli 3 tuntia, lähtö peruuntuu tai viivästyy yli 90 minuuttia, matkustajilla on oikeus saada välipaloja, aterioita tai virvokkeita kohtuullisessa suhteessa odotusaikaan, jos niitä on saatavilla linja-autossa tai terminaalissa tai niitä voidaan kohtuudella toimittaa sinne. Majoitus on järjestettävä enintään kahdeksi yöksi, jos matkustajien on yövyttävä (enintään 80 euroa yöltä). Lisäksi on tarjottava kuljetus majapaikkaan ja paluukuljetus terminaaliin.

Tämä asetus ei sisällä mitään, minkä perusteella voitaisiin päätellä, että liikenteenharjoittaja voitaisiin vapauttaa kaikista velvoitteistaan, mukaan lukien avunantoa koskevat velvoitteet. Asetuksen tarkoituksena on varmistaa, että varsinkin 21 artiklan mukaista uudelleenreititettyä matkaa odottavien matkustajien tarpeista huolehditaan asianmukaisesti.

5.4. Oikeus korvaukseen

Linja-autoliikenteen matkustajalla on oikeus korvaukseen asetuksen (EY) N:o 181/2011 19 artiklan 2 kohdassa säädetyin edellytyksin. Korvaus on 50 prosenttia lipun hinnasta, jos lähtö peruutetaan, mutta korvaus myönnetään vain, jos liikenteenharjoittaja ei tarjoa matkustajalle mahdollisuutta valita joko lipun hinnan palauttamisen tai matkan uudelleenreitityksen välillä.

([12]) Oikeutta uudelleenreititykseen tai lipun hinnan palauttamiseen (kohta 4.2), oikeutta huolenpitoon (kohta 4.3) ja oikeutta korvaukseen (kohta 4.4) ei sovelleta kotimaanliikenteeseen Kroatiassa, Virossa, Unkarissa, Latviassa, Portugalissa, Slovakiassa ja Sloveniassa eikä palveluihin, joista merkittävä osa (mukaan lukien vähintään yksi aikataulun mukainen pysähdys) liikennöidään Euroopan unionin ulkopuolella, kun on kyse Kroatiasta, Virosta, Kreikasta, Suomesta, Unkarista, Latviasta, Slovakiasta ja Sloveniasta.

6. MERI- JA SISÄVESILIIKENTEEN MATKUSTAJIEN OIKEUDET (ASETUS (EY) N:o 1177/2010)

6.1. Oikeus saada tietoja

Kuten asetuksen (EU) N:o 1177/2010 16 artiklassa täsmennetään, matkustajille on mahdollisimman pian ja joka tapauksessa viimeistään 30 minuutin kuluttua aikataulun mukaisesta lähtöajasta ilmoitettava tilanteesta sekä arvioidusta lähtö- ja saapumisajasta heti, kun kyseiset tiedot ovat saatavilla.

6.2. Oikeus uudelleenreititykseen tai lipun hinnan palauttamiseen

Jos liikenteenharjoittaja perustellusti arvioi matkustajaliikennepalvelun lähdön satamaterminaalista peruuntuvan tai viivästyvän yli 90 minuuttia, liikenteenharjoittajan on tarjottava matkustajille jompikumpi seuraavista vaihtoehdoista:

— uudelleenreititys kuljetussopimuksessa yksilöityyn lopulliseen määräpaikkaan vastaavin ehdoin mahdollisimman pian ja ilman lisäkustannuksia, tai

— lipun hinnan palauttaminen ja tarvittaessa paluumatka maksutta mahdollisimman pian kuljetussopimuksessa yksilöityyn ensimmäiseen lähtöpaikkaan.

Tarkempia tietoja annetaan asetuksen (EY) N:o 1177/2010 18 artiklassa.

Kuten edellä todetaan, matkan jatkaminen/uudelleenreititys ”mahdollisimman pian” voi covid-19-epidemian aikana merkitä huomattavia viivästyksiä. Tällaisia viivästyksiä voi esiintyä myös tällaista mahdollisuutta koskevien konkreettisten tietojen saatavuudessa meri- ja sisävesiliikenteeseen vaikuttavan suuren epävarmuuden vuoksi.

Matkustajille olisi ensiksi tiedotettava viivästyksistä ja/tai epävarmuustekijöistä, kun heille tarjotaan vaihtoehtoa uudelleenreitityksen tai lipun hinnan palauttamisen välillä.

Toiseksi, jos matkustaja kuitenkin valitsee mahdollisimman pian lähtevän uudelleenreititetyn matkan, liikenteenharjoittajan katsotaan täyttäneen tiedotusvelvoitteensa matkustajaan nähden, jos se ilmoittaa omasta aloitteestaan mahdollisimman pian ja hyvissä ajoin uudelleenreitityksen käytettävissä olevan aluksen.

Uudelleenreitityistä, lipun hinnan palauttamista ja korvauksia koskevia säännöksiä ei sovelleta risteilyaluksiin (2 artiklan 1 kohdan c alakohta).

6.3. Oikeus saada apua

Asetuksen (EU) N:o 1177/2010 17 artiklassa säädetyin edellytyksin matkustajille on tarjottava 1) välipaloja, aterioita tai virvokkeita kohtuullisessa suhteessa odotusaikaan, jos niitä on saatavissa tai niitä voidaan kohtuudella toimittaa paikalle, 2) majoitusta (enintään 80 euroa yöltä), jos matkustajan on välttämätöntä majoittua yhdeksi tai useammaksi yöksi tai, jos matkustajan suunnittelemaa pidempi oleskelu osoittautuu välttämättömäksi, enintään kolmeksi yöksi, ja 3) kuljetus majoitukseen ja paluukuljetus terminaaliin.

6.4. Oikeus korvaukseen

Matkustajat voivat kuljetusoikeutta menettämättä pyytää liikenteenharjoittajalta korvausta, jos saapumisaika lopulliseen määräpaikkaan viivästyy kuljetussopimuksessa esitetystä. Korvauksen vähimmäistason on oltava 25 prosenttia lipun hinnasta matkan aikataulun mukaisesta kestosta riippuen. Jos viivästyminen on yli kaksi kertaa kyseistä kestoa pidempi, korvauksen on oltava 50 prosentin lipun hinnasta. Tarkempia tietoja annetaan asetuksen (EY) N:o 1177/2010 19 artiklassa.

Asetuksen (EU) N:o 1177/2010 20 artiklan 4 kohdassa säädetään tietyistä poikkeuksista oikeuteen saada korvausta. Tällaisia tapauksia ovat muun muassa poikkeukselliset olosuhteet.

Komissio katsoo, että kun viranomaiset toteuttavat toimenpiteitä covid-19-pandemian hillitsemiseksi, niitä ei niiden luonteen ja alkuperän perusteella voi pitää liikenteenharjoittajan tavanomaiseen toiminnan harjoittamiseen liittyvinä eikä niiden hallittavissa olevina.

Asetuksen 20 artiklan 4 kohdan nojalla oikeutta korvaukseen ei sovelleta, jos peruuttaminen ”johtuu” matkustajaliikenteen suorittamista haittaavista poikkeuksellisista olosuhteista, joita ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet olisi toteutettu.

Tämän edellytyksen olisi katsottava täyttyvän silloin, kun viranomaiset joko suoraan kieltävät tietyt liikennepalvelut tai kieltävät henkilöiden liikkumisen tavalla, joka tosiasiallisesti estää kyseisen palvelun liikennöimisen.

Tämä edellytys voi täyttyä myös silloin, kun peruuttaminen tapahtuu olosuhteissa, joissa vastaavaa henkilöiden liikkumista ei ole kokonaan kielletty, vaan kiellosta myönnetään poikkeus tietyille henkilöille (esim. kyseisen valtion kansalaiset tai asukkaat).

Jos yksikään tällainen henkilö ei matkustaisi, matka jouduttaisiin järjestämään tyhjänä, jos sitä ei peruuteta. Tällaisissa tilanteissa voi olla perusteltua, että liikenteenharjoittaja ei odota viimeiseen hetkeen asti, vaan peruuttaa liikennepalvelun hyvissä ajoin (ja jopa olematta varma eri matkustajien oikeuksista matkustaa ylipäätään) asianmukaisten organisatoristen toimenpiteiden toteuttamiseksi, mukaan lukien liikenteenharjoittajan velvollisuus huolehtia matkustajista. Tämänkaltaisissa tapauksissa ja olosuhteista riippuen peruuttamista voidaan silti pitää viranomaisten toteuttamasta toimenpiteestä ”johtuvana”. Tämä voi tilanteen mukaan koskea myös liikennepalveluja, jotka suuntautuvat vastakkaiseen suuntaan kuin liikennepalvelut, joita henkilöiden liikkumiskielto suoraan koskee.

Jos liikenteenharjoittaja päättää peruuttaa liikennepalvelun ja osoittaa, että päätös oli perusteltu miehistön terveyden suojelemiseksi, myös tällaisen peruutuksen olisi katsottava ”johtuvan” poikkeuksellisista olosuhteista.

Edellä esitetyt näkökohdat eivät ole eivätkä voi olla tyhjentäviä, koska myös muut covid-19:ään liittyvät erityisolosuhteet voivat kuulua 20 artiklan 4 kohdan soveltamisalaan.

ISSN 1977-1053 (sähköinen julkaisu)
ISSN 1725-2490 (painettu julkaisu)



Euroopan unionin julkaisutoimisto
2985 Luxemburg
LUXEMBURG

FI