

## Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas atzinums par tematu “Spēkā esošās aviopasažieru tiesības – to darbība un piemērošana”

(2012/C 24/28)

Ziņotājs: **HERNÁNDEZ BATALLER kgs**

Eiropas Parlaments saskaņā ar Līguma par Eiropas Savienības darbību (LESD) 304. pantu 2011. gada 1. jūnijā nolēma konsultēties ar Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komiteju par tematu

“Spēkā esošās aviopasažieru tiesības – to darbība un piemērošana” (izpētes atzinums).

Par Komitejas dokumenta sagatavošanu atbildīgā Transporta, enerģētikas, infrastruktūras un informācijas sabiedrības specializētā nodaļa savu atzinumu pieņēma 2011. gada 7. oktobrī.

Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komiteja 475. plenārajā sesijā, kas notika 2011. gada 26. un 27. oktobrī (27. oktobra sēdē), ar 157 balsīm par, 1 balsi pret un 2 atturoties, pieņēma šo atzinumu.

### 1. Secinājumi un ieteikumi

1.1 EESK uzskata, ka jāveic Regulas Nr. 261/2004 tiesību aktu reforma, lai visus tiesību aktus, kas attiecas uz aviopasažieriem, apvienotu vienā dokumentā. Pirmkārt, šai reformai jāietver Eiropas Savienības Tiesas judikatūra, un otrkārt, reformas ietvaros jācenšas konkrēti noteikt, ko nozīmē “ārkārtas apstākļi”, un precizēt, kas tiek uzskatīts par tiesībām uz palīdzību, kā arī jāņem vērā visi citi aspekti, kas minēti šajā atzinumā. Tādējādi varētu nodrošināt pasažieru aizsardzības augstu līmeni.

1.2 Pasažieriem jānodrošina labāka un skaidrāka informācija par to, kādas ir viņu tiesības. Minētajai informācijai jābūt pieejamai izlidošanas zonā, turklāt jāpieliek visas pūles, lai to izplatītu un tā nonāktu līdz citiem organizētas pilsoniskās sabiedrības pārstāvjiem, piemēram, patērētāju organizācijām u.c.

1.3 Tā ir tikai un vienīgi aviokompāniju atbildība pildīt Regulas Nr. 261/2004 13. pantā noteiktās saistības pret pasažieriem. Tas nozīmē, ka noteiktos apstākļos aviokompānijas var pieprasīt kompensāciju no trešām, ar ceļojuma līgumu nesaistītām personām, kuru vainas dēļ problēma (lidojuma aizkavēšanās vai atcelšana) radusies. Tāpēc ir jāievieš kompensāciju mehānismi, kas darbotos ātri un efektīvi.

1.4 EESK uzskata, ka ar efektīvu informācijas apmaiņas instrumentu palīdzību jāuzlabo pārredzamība šajā jomā. Tas attiecas arī uz administratīvajiem un juridiskajiem lēmumiem, informācijas publicēšanu par piemērotajām sankcijām un operatoru atbilstību Regulas Nr. 261/2004 noteikumiem. Turklāt jāievieš saskaņotas, pieejamas un efektīvas sūdzību izskatīšanas procedūras, kurām noteikti konkrēti termiņi un kuru ietvaros pieņemtie lēmumi ir saistoši.

1.5 Regulas Nr. 1107/2006 pienācīga īstenošana ir problemātiska attiecībā uz personām, kurām ir ierobežotas pārvietošanās spējas. EESK mudina Komisiju sadarbībā ar iestādēm, kas atbildīgas par tiesību ievērošanu (ONA), un iesaistīto personu

pārstāvības apvienībām, tostarp personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām organizācijām, izstrādāt pamatnostādnes regulas definīciju precīzam skaidrojumam un uzlabot tās īstenošanu. Ja šīs pamatnostādnes nepalīdzētu atrisināt problēmas saistībā ar to personu tiesību efektīvu ievērošanu, kurām ir ierobežotas pārvietošanās spējas, EESK ierosina nekavējoties pārskatīt Regulu Nr. 1107/2006.

1.6 EESK uzskata, ka Regulas Nr. 261/2004 pārskatīšanas ietvaros vajadzētu noteikt un definēt elementus, kuri veido gaisa transporta pakalpojumu galīgo cenu.

### 2. Ievads

2.1 Gaisa transporta nozarē spēkā esošajiem noteikumiem raksturīga sarežģītība un izklaidētība, kas savukārt negatīvi ietekmē noteikumus, kas reglamentē gaisa pārvadātāju atbildību pret pasažieriem.

2.2 Pašreiz vērojams gaisa satiksmes apjoma pieaugums ir negatīvi ietekmējis pakalpojuma kvalitāti. Tam ir vairāki iemesli, kas sīkāk izklāstīti paziņojumā COM(2011) 174 galīgā redakcija.

2.3 Pasažieru pārvadājumi ir viens no galvenajiem instrumentiem Eiropas Savienības principu, proti, brīvas preču aprites un personu brīvas pārvietošanās Eiropas Savienībā, piemērošanai un veicināšanai.

2.4 Pēc minētā paziņojuma publicēšanas Komisija pievērsusies Regulas Nr. 261/2004 ietekmes izvērtēšanai, lai uzlabotu aviopasažieru tiesību aizsardzību un pielāgotos sociālekonomisko apstākļu attīstībai.

EESK apzinās dažādos t.s. “Eiropas vienotās gaisa telpas II” tiesību aktu piemērošanas aspektus, ko tā jau analizējusi citā atzinumā <sup>(1)</sup>.

<sup>(1)</sup> OV C 376, 22.12.2011., 38. lpp.

### 3. Eiropas Parlamenta pieprasījums par EESK atzinumu

3.1 Eiropas Parlamenta Transporta un tūrisma komitejas priekšsēdētājs iesniedza EESK priekšsēdētājam pieprasījumu izstrādāt atzinumu, lai izvērtētu, vai spēkā esošo ES noteikumu piemērošana nodrošina pasažieru tiesību pienācīgu aizsardzību, un noskaidrotu jomas, kurās nepieciešami jauni pasākumi. Konkrēti, Komiteja lūgta atbildēt uz minētajā vēstulē uzdotajiem jautājumiem.

3.2 **1. jautājums.** Kādi ir galvenie trūkumi spēkā esošo noteikumu piemērošanā? Kādus pasākumus vajadzētu veikt, lai tos novērstu? Vai šajā ziņā nepieciešama likumdošanas iniciatīva?

3.2.1 Aviopārvadājumu nozare ir lielā mērā liberalizēta, un to raksturo augsta konkurence. Tāpēc ir ļoti svarīgi Eiropas Savienības līmenī ieviest reglamentējošos noteikumus, kas nodrošina iekšējā tirgus līdzsvarotu attīstību, garantējot aviopārvadājumu operatoru konkurētspēju, veicinot sociālo kohēziju un ilgtspējīgu attīstību, nodrošinot aviokompāniju uzņēmējdarbības prakses pārredzamību un panākot augstu pasažieru tiesību īstenošanas līmeni.

3.2.2 Būtiskākie atskaites punkti patērētāju tiesību aizsardzības jomā ir tiesības uz veselības aizsardzību, drošību un ekonomisko interešu aizsardzību, kompensāciju par ciestajiem zaudējumiem, informēšanu, izglītošanu un pārstāvību. Lai nodrošinātu augstu pasažieru tiesību aizsardzības līmeni, iepriekš uzskaitītie punkti jāņem vērā Regulas Nr. 261/2004 turpmākajos grozījumos vai izmaiņās.

3.2.3 Apzinoties šīs nozares īpatnības, likumdevējs ir paredzējis, ka gaisa pārvadātājam ir tiesības pieprasīt kompensāciju, ja kaitējumu nodarījis trešā persona, bet gaisa pārvadātājs kā pakalpojuma sniedzējs ir atlīdzinājis pasažieriem nodarītos zaudējumus. Līdz šim aviokompānijas šo iespēju nav izmantojušas, pat ja trešās personas ir identificējamās, piemēram, lidostu iestādes, gaisa satiksmes vadības centri, pakalpojumu sniedzēji uz zemes, tūrisma aģentūras vai operatori.

3.2.4 Turpmāk tekstā minētie gadījumi, kas saistīti ar dabas spēku izraisītiem ārkārtas apstākļiem, ir atsevišķs jautājums.

3.2.4.1 Pēdējo gadu laikā bijuši vairāki gadījumi, kad atbildību nav bijis iespējams noteikt, un tie klasificēti kā ārkārtas apstākļi. Kā piemēru var minēt vulkāna izvirdumu Islandē vai spēcīgos sniegpuņus 2010. un 2011. gada sākumā utt. Šo dabas parādību dēļ Eiropas Savienības aviokompānijām bija nopietnas problēmas, kas radīja papildu saimnieciskās izmaksas un zaudējumus pasažieriem.

3.2.4.2 Regulas interpretācijas strīdīgākie jautājumi ir jēdziena "ārkārtas apstākļi" konkrētā nozīme un definīcija, jo šie aspekti skar aviokompāniju saistības, piemēram, attiecībā uz pasažieru tiesībām saņemt palīdzību.

3.2.4.3 Eiropas Savienības Tiesa norādījusi, ka ES likumdevējs attiecībā uz ārkārtas apstākļiem ir izstrādājis vienu vienīgu sarakstu un tikai informatīvā nolūkā. Skaidrības trūkums rada pārpratumus un, jo īpaši, juridisko nenoteiktību gan aviokompānijām, gan pasažieriem.

3.2.4.4 Pirmkārt, ir jāprecizē, ko saprot ar jēdzienu "ārkārtas apstākļi", un, otrkārt, jānosaka aviokompāniju atsevišķu pienākumu apjoms. Nākamreiz pārskatot regulu, vajadzētu šos jautājumus atrisināt.

3.2.4.5 Vēl viena iespēja būtu izstrādāt atvērtu sarakstu, kurā uzskaitīts, kādi gadījumi uzskatāmi par "ārkārtas apstākļiem", kādas problēmas tie var izraisīt, ja šīs problēmas cēlonis ir notikumi, kas to rakstura vai izcelsmes dēļ nav saistīti ar attiecīgā gaisa pārvadātāja normālu darbību un kurus gaisa pārvadātājs nevar ietekmēt.

3.2.5 Pēdējo mēnešu laikā Eiropas Savienības Tiesai iesniegto prejudiciālo jautājumu daudzums liecina, ka regula ir jāatjaunina.

3.2.5.1 Eiropas Savienības Tiesas spriedumos ir skaidroti vairāki būtiski aspekti, kam turpmāk jābūt neapstrīdamiem, lai veicinātu pasažieru uzticēšanos aviācijas nozarei un palielinātu aviokompāniju tiesisko noteiktību. Arī daži nacionālo tiesu spriedumi sniedz skaidrojumus šajā jomā. Kā piemēru var minēt Namūras Tirdzniecības tiesas lēmumu, kur par negodīgiem pasludināti vairāki vispārīgi ceļojuma līgumu noteikumi.

3.2.6. Apsvērumi, kas pamato Regulas Nr. 261/2004 pārskatīšanu

3.2.6.1 Paziņojumā (COM(2011) 174 galīgā redakcija) sniegts detalizēts un precīzs minētās regulas, kas bija pavērsiena punkts aviopasažieru aizsardzībā, piemērošanas novērtējums.

3.2.6.2 Taču pēdējos gados notikušās pārmaiņas nozarē radījušas nepieciešamību regulu pārskatīt. Indikatīvā veidā turpmāk minēti daži uzlabojumi, kas būtu jāievieš, veicot jebkurus grozījumus spēkā esošajā regulā:

— jaunajā regulā jāieestrādā Eiropas Savienības Tiesas spriedumos iekļautie risinājumi;

— jāprecizē, ko konkrēti nozīmē "ārkārtas apstākļi", kāda ir to definīcija un apjoms;

— attiecībā uz atsevišķiem izņēmuma gadījumiem jānosaka konkrēta nozīme un ierobežojumi saņemt palīdzību, un jāprecizē, kā, izmantojot alternatīvus mehānismus, nodrošināt pasažieru likumīgo tiesību aizsardzību, saprātīgā termiņā pieņemot iesaistītajām pusēm saistošus lēmumus;

- jāreglamentē situācijas, kas šobrīd vērojamas saistībā ar izmaiņām lidojumu grafikos;
- jāatrisina problēmas, kas saistītas ar nokavētu pārsēšanos uz nākamo lidojumu, ja iepriekšējais nokavējies un operators nodrošina lidojumu tikai līdz pārsēšanās vietai;
- jāreglamentē jautājums par saistībām sniegt palīdzību pasažieriem savienoto lidojumu pārsēšanās laikā;
- jāizskata jautājums par tiesībām saņemt kompensāciju un jāparedz standartizēto un tūlītējo kompensācijas pasākumu, kuri ir spēkā kopš 2004. gada, regulāra atjaunināšana;
- izskatāmajā regulā paredzēto pakalpojumu sniedzēju sarakstā jāiekļauj arī darbinieki, kuri uz zemes strādā aviokompāniju labā;
- precīzi jānorāda, kura kompetentā iestāde atbildīga par pasažieru sūdzību izskatīšanu un regulas ievērošanu;
- ES un dalībvalstu līmenī jāpārbauda sūdzības par regulas neievērošanu, un tās jāpublicē, iedalot pēc sūdzību veida un iesaistītās aviokompānijas, kā arī jāpanāk, ka revīzijas var tikt veiktas katrā dalībvalstī aviokompānijās, kurām ir gaisa kuģa ekspluatanta apliecība (AOC);
- jānovērš pretrunas regulas 14. panta 1. punkta un 2. punkta formulējumā;
- jāievieš prasība izmaksāt kompensāciju pasažieriem aviosabiedrību bankrota gadījumā un jāparedz "solidārās atbildības" princips pasažieru repatriācijai, izmantojot citas aviokompānijas, kuras var piedāvāt brīvas vietas, un jāizveido fonds, no kura izmaksāt kompensācijas pasažieriem, piemērojot principu "tirgus dalībnieks maksā";
- jāparedz iespēja ceļojuma līgumu nodot trešai personai;
- jāizveido pašreizējā prakse, ka aviokompānijas var atcelt atpakaļceļa lidojumu pasažieriem, kuri turpceļa lidojumam nav izmantojuši to pašu biļeti.

3.3 **2. jautājums.** Vai pasažieriem sniegtā informācija un pakalpojumi ir pietiekami un atbilstoši? Ja tā nav, kā tos uzlabot?

3.3.1 EESK uzskata, ka informācija ir būtisks elements gan lēmumu pieņemšanai, gan pieprasot tiesības, kas saņēmējiem noteiktas ar likumu. Regula nosaka, ka aviokompānijas ir atbildīgas par pasažieru informēšanu.

3.3.2 Lai gan tiesības uz informāciju ir acīmredzami paredzētas, aviokompānijas ne vienmēr izpilda noteiktās saistības.

3.3.3 Pašreizējie noteikumi neparedz, ka aviokompānijām ir pienākums informēt pasažierus, ja lidmašīnas ierašanās gala-mērķi kavējas trīs vai vairāk stundas. Par to liecina Eiropas Savienības Tiesas spriedums *Sturgeon* lietā.

3.3.4 Ar to vien nepietiks, ka regulā būs novērstas pretrunas un ieviesti jauninājumi. Regulā jāparedz, ka pienākums, ko attiecībā uz reģistrēšanās zonu paredz 14. pants, attiektos arī uz iekāpšanas zonu.

3.3.5 Papildus darbam, ko Komisija jau paveikusi, pasažieru tiesības tā varētu popularizēt vairāk, kopīgi ar citām iesaistītajām pusēm un sadarbībā ar valstu lidostu iestādēm, patērētāju organizācijām, ceļojumu aģentūrām un operatoriem, Eiropas patērētāju centriem un par regulas ievērošanu atbildīgajām iestādēm.

3.4 **3. jautājums.** Gaisa pārvadājumu nozarē būtu jānosaka atsevišķu pašreizējo saistību samērīgums, it īpaši saistībā ar neierobežotu atbildību attiecībā uz tiesībām saņemt aprūpi ārkārtas situācijās, pār kurām pārvadātājam nav kontroles, piemēram, dabas katastrofu vai ekstremālu dabas apstākļu ietekmē.

3.4.1 Regula nosaka aviokompānijām ekskluzīvu lomu, uzskatot, ka tās ir galvenās atbildīgās par pakalpojuma sniegšanu un ka uz tām attiecas līgumā noteiktās saistības. Taču ir arī citas iesaistītās puses, kurām ir ietekme uz aviokompāniju darbu. Dažas no tām varētu palīdzēt uzlabot pakalpojumu sniegšanas kvalitāti, bet citas — popularizēt gaisa transporta lietotāju tiesības.

3.4.2 Pie pirmajiem jāmin lidostas vadība. Tā ir iesaistīta informācijas izplatīšanā par aviokompāniju darbību, var sniegt padomus un saņemt sūdzības laikā, kad aviokompāniju pārstāvji nav sastopami. Nepārvaramas varas un ārkārtas apstākļu gadījumā lidostas vadība var sniegt palīdzību, izmantojot tās rīcībā esošo aprīkojumu. Lidostas vadība ir atbildīga arī par bagāžas loģistikas jautājumiem un krīzes situācijās, lai izvairītos no sastrēgumiem vai sabiedriskās kārtības traucējumiem lidostas teritorijā, tā varētu izplatīt informāciju, izmantojot savas komunikācijas iespējas.

3.4.3 Būtiska loma ir arī par gaisa satiksmes vadību atbildīgajiem dienestiem. To darbība ir svarīga, lai cita starpā nodrošinātu aviokompānijām piešķirto laika nišu ievērošanu un gaisa satiksmes vadību.

3.4.4 Savukārt otrajā grupā ietilpst ceļojumu aģentūras un operatori, kuri arī varētu izplatīt gan informāciju par pasažieru tiesībām saņemt palīdzību, gan arī aviokompāniju paziņojumus lidojumu atcelšanas vai lidojumu grafika izmaiņu gadījumos.

3.4.5 Pasažieru tiesību aizsardzības jomā jāuzsver arī uzņēmumu, kas sniedz pakalpojumus uz zemes, iespējamā nozīme. Regulā šiem uzņēmumiem nav piešķirta nekāda nozīme, taču minētos uzņēmumus kā palīdzības pakalpojumu sniedzējus pasažieriem vajadzētu juridiski iekļaut regulā. Minēto uzņēmumu lomu varētu precizēt vai nu esošajā regulā vai pārskatot Direktīvu 96/67/EK par pieeju uz zemes sniegto pakalpojumu tirgum ES lidostās.

3.4.5.1 Praksē būtu jānodrošina, ka uzņēmumiem, kas sniedz palīdzību uz zemes, ir pienākums sniegt savus pakalpojumus, jo tieši tie reāli sniedz palīdzību pasažieriem. Turklāt jāuzlabo arī regulas piemērošana, nosakot, ka aviokompānijām ir pienākums sadarbībā ar vietējiem pakalpojumu sniedzējiem nodrošināt rīcības plānus un procedūras gaisa transporta kustības pārtraukumu gadījumos un garantēt, ka pasažieri saņem nepieciešamo aprūpi un ka viņiem ir iespēja turpināt ceļojumu, izmantojot alternatīvu transporta līdzekli. Lai to panāktu, ir jānodrošina šo uzņēmumu tiesībspēja un spēja finansēt pakalpojumu sniegšanu, un tiem jāklūst par aviokompāniju pārstāvjiem saziņai ar lidostu vadību un valstu iestādēm.

3.4.5.2 Šis pasākums būtu attiecināms tikai uz lidostām, kuru apgrozījums pārsniedz 2 miljonus pasažieru gadā. Katram pārvaldītājam būtu jānodrošina sava pārstāvja klātbūtne, vai arī tas jāpārstāv kādam pakalpojumu sniedzējam uzņēmumam. Šis pārstāvis būtu jāpildina vajadzības gadījumā aviokompānijas vārdā uzņemties finanšu un juridiskās saistības, tādējādi nodrošinot regulas 8. un 9. panta pareizu piemērošanu.

3.4.5.3 Tikai un vienīgi aviokompānijas ir atbildīgas par Regulas Nr. 261/2004 13. pantā noteikto saistību pret pasažieriem izpildi; tas nozīmē, ka noteiktos apstākļos aviokompānijas var pieprasīt kompensāciju arī no trešām, ar ceļojuma līgumu nesaistītām personām, kuru vainas dēļ radusies attiecīgā problēma (lidojuma aizkavēšanās vai atcelšana). Tādā gadījumā kompensācija var daļēji vai pilnībā atlīdzināt izmaksas, kas izriet no saistībām, ko uzņēmusies aviokompānija.

3.4.5.4 Šajā sakarā ir jāapsver "*actio in rem verso*" iespēja, ar kuru ievieš Eiropas procedūru, kas vienkāršotu un paātrinātu pārrobežu strīdu procedūru saistībā ar prasījumiem par atmaksu, kā arī samazinātu šīs procedūras izmaksas. Taču iespējams arī cits risinājums, proti, iekļaut šāda veida pieprasījumus Regulas Nr. 1896/2006 <sup>(2)</sup>, kas attiecas uz Eiropas maksājuma rīkojuma procedūru, darbības jomā.

3.5 **4. jautājums.** Ko darīt, lai valstu izpildiestādes pasažieru tiesības interpretētu un piemērotu vienādi visā Eiropas Savienībā? Vai uzskatāt, ka Eiropas Savienības Tiesas spriedumi par Regulu Nr. 261/2004 jāiekļauj tiesību aktos?

3.5.1 Komisijas paziņojumā plaši izklāstīta nepieciešamība uzlabot valstu iestāžu sadarbību, lai nodrošinātu regulas vienādu interpretāciju un piemērošanu.

3.5.2 Komisijai kā vadošajam un virzošajam spēkam šajā procesā ir būtiska loma. Likumdevēja izvēlētais juridiskais instruments ir regula, kas ir tieši piemērojams tiesību akts katrai iestādei vai privātpersonai jebkurā ES dalībvalstī. Lai panāktu tā pilnīgu efektivitāti, nav nepieciešama transponēšana attiecīgās valsts tiesību aktos. Turklāt privātpersonas pēc tiesiskās aizsardzības var griezties gan valstu, gan ES tiesās.

3.5.3 Patērētāju un lietotāju aizsardzībai gaisa transporta jomā nav izmantoti visi esošie instrumenti. Tas attiecas, piemēram, uz Regulu Nr. 2006/2004 par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbildīgas par tiesību aktu īstenošanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā.

3.5.4 Regula Nr. 2006/2004 varētu lieti noderēt attiecībā uz aspektiem, kas ir ārpus Regulas Nr. 261/2004 stingri noteiktās darbības jomas, it īpaši saistībā ar informācijas izpaušanu par aviokompāniju negodīgu komercpraksi vai līguma nosacījumu neievērošanu.

3.5.5 Dažādu dalībvalstu iestāžu, kuras nodarbojas ar gaisa transporta pasažieru tiesību aizsardzības jautājumiem, sadrumstalotība radīja problēmas agrākā instrumenta piemērošanā.

3.5.6 Uz jautājumu, vai Eiropas Savienības Tiesas spriedumi par Regulu Nr. 261/2004 jāiekļauj tiesību aktos, jāatbild, ka par to nav pilnīgi nekādu šaubu, jo Eiropas Savienības Tiesa nodrošina tiesisko atbilstību līgumu un sekundāro tiesību aktu interpretācijā un piemērošanā. Lielais prejudiciālo jautājumu daudzums saistībā ar Regulu Nr. 261/2004 liecina, ka par atsevišķiem tās aspektiem nav īstas skaidrības.

3.6 **5. jautājums.** Vai saistībā ar dažu definīciju interpretāciju rodas sarežģījumi, kurus likumdevējam būtu jārisina (piemēram, definīciju interpretācija attiecībā uz personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām vai aviokompāniju tiesībām drošības apsvērumu dēļ atteikt iekāpšanu personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām)? Vai būtu jāpārskata, kurš — lidosta, aviokompānija vai pakalpojumu sniedzējs uz zemes — ir atbildīgs par pakalpojumu nodrošināšanu personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām?

3.6.1 Regula Nr. 1107/2006 par invalīdu un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesībām, ceļojot ar gaisa transportu, ir atsauce sociālās integrācijas jomā, jo tās mērķis ir invalīdiem un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām nodrošināt tiesības ceļot ar tādiem pašiem nosacījumiem kā citiem iedzīvotājiem. Tomēr attiecībā uz palīdzību, kas sniedzama minētajām personām, sākot no viņu ierašanās lidostā līdz brīdim, kad šie pasažieri atstāj lidostas teritoriju, regulu pienācīgi nepiemēro ne lidostu valdība, ne aviokompānijas. Iespējams, ka pie tā vainojams fakts, ka II pielikumā trūkst pilnīga apraksta par piemērotu pakalpojumu kopumu, kas būtu jāsaņem invalīdiem un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām. Vienlīdzīgas attieksmes principu apdraud arī tas, ka minētajā jomā netiek īstenoti stingri kvalitātes standarti.

<sup>(2)</sup> OV L 399, 30.12.2006., 1. lpp.

3.6.2 Jebkurā gadījumā regulā nav iekļauta pietiekami skaidra definīcija attiecībā uz personām ar invaliditāti vai personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, lai arī regulā minēts, ka jānodrošina atbilstīga palīdzība personām ar īpašām vajadzībām.

3.6.3 Ņemot vērā iespējamās grūtības tiesību aktos ieviest definīciju attiecībā uz personām ar invaliditāti vai personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, Komisijai sadarbībā ar regulas piemērošanas izpildiestādēm un ieinteresēto sabiedrības grupu pārstāvjiem, tostarp cilvēku ar invaliditāti pārstāvības organizācijām, jāizstrādā definīciju interpretācijas rokasgrāmata vai pamatnostādnes. Lai nodrošinātu drošības kontroles skaidrību un integritāti tiem pasažieriem, kuri izmanto pārvietošanās palīgīdzekļus vai medicīnas iekārtas, kā arī attiecīgo pasažieru cilvēka cieņas ievērošanu, nepieciešami Eiropas standarti šajā jomā.

3.6.3.1 Šajās pamatnostādnēs vajadzētu iekļaut tādus aspektus kā pakalpojumu kvalitāte un informācija par palīdzības pakalpojumiem uz zemes un ar tām jācenšas panākt Regulas Nr. 261/2004 un Regulas Nr. 1107/2006 saskaņotību. EESK uzskata, ka gadījumā, ja ar pamatnostādnēm neizdodas nodrošināt efektīvu tiesību piemērošanu personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām, Regula Nr. 1107/2006 ir jāpārskata nekaļējoties.

3.6.4 Regulā noteikts, ka invaliditātes vai ierobežotu pārvietošanās spēju dēļ personai nevar liegt iekāpšanu lidmašīnā. Taču nākamajā (4.) pantā noteiktas atkāpes no minētā principa, lai ievērotu drošības prasības vai tad, ja lidmašīnas vai tās durvju izmēra dēļ invalīda vai personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām iekāpšana vai pārvadāšana nav fiziski iespējama.

3.6.5 Iepriekš minētā problēma nav objektīva vai neitrāla, jo tieši gaisa pārvadātāji, pamatojoties uz pašu veiktu riska analīzi, nosaka operatīvās drošības standartus, kurus pēc tam apstiprina atbildīgā aviācijas iestāde. Tātad nediskriminācijas princips atkarīgs no kritērijiem, ko nosaka viena no iesaistītajām pusēm. Aviokompānijām jāuzliek par pienākumu, atsaucoties uz konkrētiem pierādījumiem, izskaidrot, kāpēc personai ar invaliditāti vai ierobežotām pārvietošanās spējām ir atteikta iekāpšana, kā arī izskaidrot iekšējo politiku, kas attiecas uz šo jautājumu. Minētie pierādījumi būtu jāpārbauda kompetentai aviācijas iestādei, pamatojoties uz principu, ka aviokompānijai jāpierāda, ka pastāv konkrēts drošības apdraudējums, nevis personai ar invaliditāti jāpierāda pretējais.

3.6.6 Attiecībā uz gaisa kuģu pieejamību būtu jāīsteno pārredzamības politika, sniedzot skaidru un pārredzamu informāciju biļešu pirkšanas brīdī.

3.6.7 Viens no pretrunīgākajiem jautājumiem ir kompensācija gadījumos, kad pārvietošanās palīgīdzekļi ir bojāti vai nozaudēti. Monreālas konvencijā noteiktās pašreizējās kompensācijas ir nepietiekamas, lai personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām atlīdzinātu radītos zaudējumus, nemaz nerunājot par morālo kaitējumu, kas varētu rasties autonomijas

zaudēšanas dēļ. Tāpēc ar aviokompāniju politiku, kā arī ar tiesību aktu grozījumiem jānodrošina pietiekams kompensācijas apjoms.

3.7 **6. jautājums.** Vai saistībā ar pasažieru tiesībām jāievieš pārredzamāka biļešu maksas noteikšanas sistēma, it īpaši attiecībā uz papildu nodokļiem?

3.7.1 Regulā Nr. 1008/2008 par kopīgiem noteikumiem gaisa pārvadājumu pakalpojumu sniegšanai Eiropas Savienībā noteikts, kā šī pakalpojuma izmantotājus jāinformē par galīgo cenu, kas jāmaksā.

3.7.2 Taču Eiropas likumdevēja nodoms nedeva gaidītos rezultātus, un lietotāji bija neapmierināti ar to, ka viņi nevar salīdzināt pakalpojumu cenas.

3.7.3 Šobrīd aviopasažieri saskaras ar tādu komercpraksi, ka bieži vien nav saprotams, kādi elementi veido gaisa satiksmes pakalpojumu galīgo cenu.

3.7.4 Saskaņā ar iepriekšminēto regulu gaisa pārvadātāji var brīvi noteikt pasažieru un kravas pārvadājumu tarifus. Šis princips, protams, nav apstrīdams, tomēr tas nevar būt šķērslis salīdzināmas informācijas sniegšanai.

3.7.5 Iepriekš pieņemtajā EESK atzinumā "Informācija patērētājiem" <sup>(3)</sup> norādīts, ka patērētājiem un lietotājiem sniegtajā informācijā jāiekļauj šādi kritēriji: ticamība, aktualitāte, neitralitāte, precizitāte, atbilstība, lakonisms, saprotamība, skaidrība, uztveramība un pieejamība. Neierobežojot aviokompāniju brīvību noteikt savu komerciālo politiku, ir ļoti svarīgi zināt, kādi aspekti vai elementi veido tarifus, proti, nodokļi, lidostas nodevas un citas maksas, kas nosaka galīgo cenu.

3.7.6 Tātad likumdevējam būtu precīzi jānosaka un jādefinē, kādi elementi veido gaisa transporta pakalpojumu galīgo cenu <sup>(4)</sup>. Vēl viens aspekts, kas jāņem vērā, ir tas, ka šobrīd ceļojuma līgumi tiek noslēgti ilgāku laiku pirms lidojuma datuma. Būtu jāpanāk, ka operatoriem ir pienākums noteikto cenu saglabāt vismaz 3 mēnešu laikā.

3.7.7 Kā norādīts paziņojumā COM(2011) 174, patērētājiem nepieciešamās informācijas jomā trūkst pārredzamības, piemēram, attiecībā uz informācijas publicēšanu tādos jautājumos kā precizitāte, to lidojumu skaits, kurus ietekmējušas izmaiņas lidojumu grafikā, veiktie pasākumi pasažieru aizsardzības jomā, lēmumi, kurus saskaņā ar regulu pieņēmušas par tiesību ievērošanu atbildīgās iestādes (ONA), kā arī aviokompānijām piemērotās sankcijas par pārkāpumiem.

<sup>(3)</sup> OV C 44, 11.02.2011., 62. lpp.

<sup>(4)</sup> OV C 128, 18.05.2010., 142. lpp.

### 3.8. *Panākt efektīvāku strīdu izšķiršanu ārpustiesas kārtībā*

3.8.1 Ārpustiesas sūdzību iesniegšana par tiesību ievērošanu atbildīgajās iestādēs (ONA) būtu jābalsta uz vienādiem, efektīviem un ātri izpildāmiem standartiem, pamatojoties uz patērētāju sūdzību ārpustiesas risināšanas atzītiem principiem. Turklāt atbilstoši Komisijas 2010. gada 12. maija Ieteikumam par "saskaņotu metodiku" būtu jāizmanto vienota standartizēta veidlapa vairākās valodās. Jebkurā gadījumā lēmumi būtu jāpieņem saprātīgos termiņos, un tiem jābūt iesaistītajām pusēm saistošiem.

3.8.2 Vienoti lietu izskatīšanas termiņi ir jānosaka vismaz šādiem gadījumiem:

- aviokompānijas atbildei uz pasažiera iesniegtu sūdzību maksimālais termiņš — 1 mēnesis;
- par Regulas Nr. 261/2004 ievērošanu atbildīgajās iestādēs (ONA) iesniegtu pasažieru sūdzību par aviokompāniju izskatīšanai — 2 mēneši;
- par tiesību ievērošanu atbildīgajām iestādēm (ONA) divu mēnešu laikā no aviokompānijām piemēroto sankciju noteikšanas dienas jāpublicē informācija par minētajām aviokompānijām piemērotajām sankcijām.

3.8.3 Par tiesību ievērošanu atbildīgajām iestādēm (ONA) un valstu tiesām ir jāinformē Komisija par visiem lēmumiem, kas pieņemti saistībā ar Regulas Nr. 261/2004 piemērošanu, kā tas jau notiek, piemērojot Regulu Nr. 1/2003, jo Komisija ir atbildīga par šīs informācijas izplatīšanu.

3.8.4 Kolektīvo konfliktu gadījumos — to iemesls parasti ir gaisa pārvadātāja pakalpojumi — jānodrošina kolektīva tiesiskā aizsardzība ar patērētāju tiesību aizsardzības apvienību starpniecību. EESK atkārtoti norāda, ka šāda veida tiesvedība jāreglamentē visas ES līmenī un jāveido kompensāciju fonds tādu izmaksu segšanai, kas patērētāju organizācijām radušās saistībā ar minētajiem tiesvedības procesiem. Tas jā dara tāpēc, ka avio-pasažieri ir viena no grupām, kurām šāda veida aizsardzība ir visvairāk nepieciešama.

3.8.5 Administratīvās soda sankcijas varētu būt atbilstošs, proporcionāls un efektīvs līdzeklis, kura iedarbību pastiprinātu kompensācijas par zaudējumiem, kas pasažieriem radušies patērētāju aizsardzības tiesību aktu neievērošanas dēļ. EESK to jau norādījusi savos iepriekšējos atzinumos.

3.8.6 Pārskatot Regulu Nr. 261/2004 jāraugās, lai tiktu nodrošināta saskaņotība ar citiem spēkā esošajiem tiesību aktiem patērētāju tiesību aizsardzības jomā, proti, ar komplekso ceļojumu direktīvu un direktīvu par negodīgu komercpraksi.

Briselē, 2011. gada 27. oktobrī

*Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas  
priekšsēdētājs*  
Staffan NILSSON