

II

(Informācija)

EIROPAS SAVIENĪBAS IESTĀŽU UN STRUKTŪRU SNIEGTI PAZIŅOJUMI

EIROPAS KOMISIJA

KOMISIJAS PAZIŅOJUMS

Skaidrojošas vadlīnijas par ES pasažieru tiesību regulējumu saistībā ar Covid-19 izraisīto mainīgo situāciju

(2020/C 89 I/01)

Covid-19 uzliesmojums ir smags trieciens gan pasažieriem, gan Eiropas transporta nozarei kopumā. Varas iestāžu veiktie ierobežošanas pasākumi — ceļošanas ierobežojumi, izolēšana, karantīnas zonas — nozīmē, ka transports būs viena no nozarēm, ko šī pandēmija skars vissmagāk. Šajā situācijā daudzi pasažieri ir ļoti noraizējušies, jo braucieni ir atcelti un/vai viņi vairs nevēlas vai viņiem nav atļauts doties braucienā.

Eiropas Savienība (ES) ir pasaulē vienīgā teritorija, kurā iedzīvotājus aizsargā tik pilnīgas pasažieru tiesības — kā aviotransportā, tā dzelzceļā, autobusu un kuģu pārvadājumos.

Tā kā Eiropā pašlaik iestājusies vēl nepieredzēta situācija, ko izraisījis Covid-19 uzliesmojums, Eiropas Komisija uzskata, ka būtu lietderīgi precizēt, kādas šajā situācijā ir aviotransporta, dzelzceļa, autobusu un kuģu pasažieru tiesības un kādi ir attiecīgie pārvadātāju pienākumi.

1. NOLŪKS

Šo skaidrojošo vadlīniju mērķis ir precizēt, kā daži konkrēti noteikumi ES pasažieru tiesībām vēltajos aktos ir piemērojami pašreizējā situācijā, kad mūs piemeklējis Covid-19 uzliesmojums, jo īpaši attiecībā uz reisu atcelšanu un kavēšanos.

Šīs vadlīnijas papildina Komisijas iepriekš publicētās vadlīnijas ⁽¹⁾ un neskar interpretāciju, ko varētu sniegt Tiesa.

Šīs vadlīnijas attiecas uz šādiem pasažieru tiesībām vēltiem aktiem:

- Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 261/2004 (2004. gada 11. februāris), ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos un ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr. 295/91 ⁽²⁾;
- Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 1371/2007 (2007. gada 23. oktobris) par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem ⁽³⁾;

⁽¹⁾ Komisijas paziņojums — Skaidrojošas pamatnostādnes par Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 261/2004, ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos, un par Padomes Regulu (EK) Nr. 2027/97 par gaisa pārvadātāju atbildību nelaimes gadījumos, kura grozīta ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 889/2002 (OV C 214, 15.6.2016., 5. lpp.);

Komisijas paziņojums – Skaidrojošas pamatnostādnes par Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 1371/2007 par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem (OV C 220, 4.7.2015., 1. lpp.).

⁽²⁾ OV L 46, 17.2.2004., 1. lpp.

⁽³⁾ OV L 315, 3.12.2007., 14. lpp.

- Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 1177/2010 (2010. gada 24. novembris) par pasažieru tiesībām, ceļojot pa jūru un iekšzemes ūdensceļiem, un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 ⁽⁴⁾;
- Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 181/2011 (2011. gada 16. februāris) par autobusu pasažieru tiesībām un par grozījumiem Regulā (EK) Nr. 2006/2004 ⁽⁵⁾.

Šīs vadlīnijas neaptver Direktīvu (ES) 2015/2302 par kompleksiem ceļojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem ⁽⁶⁾.

2. NORĀDĪJUMI PAR VISIEM TRANSPORTA VEIDIEM

2.1. Tiesības izvēlēties atlīdzinājumu vai maršruta maiņu

Visās četrās regulās ir paredzēti konkrēti noteikumi, kādas ir šīs tiesības atcelšanas vai specifisku kavējumu gadījumā.

Kas attiecas uz maršruta maiņu ⁽⁷⁾, tad Covid-19 uzliesmojums var ietekmēt tiesības izvēlēties “pēc iespējas drīzāku [agrāku]” ⁽⁸⁾ maršruta maiņu. Var izrādīties, ka pāravadātājiem nav iespējams tuvākajā laikā mainīt pasažiera maršrutu līdz galamērķim. Turklāt kādu laiku var nebūt skaidrības par to, kad maršruta maiņa būs iespējama. Šāda situācija var rasties, piemēram, tad, ja dalībvalsts aptur lidojumus vai vilcienu, autobusu vai kuģu ierašanos no konkrētām valstīm. Tas nozīmē, ka atkarībā no konkrētā gadījuma “pēc iespējas drīzāka [agrāka]” maršruta maiņa var ievērojami aizkavēties un/vai par to var būt lielas neskaidrības. Tāpēc pasažieri varētu dot priekšroku biļetes cenas atlīdzināšanai vai vēlākai maršruta maiņai “atbilstīgi pasažiera vēlmēm”. Sīkāka informācija par katru transporta veidu izklāstīta tālāk.

2.2. Situācijas, kad pasažieri nevar doties braucienā vai vēlas braucienu atcelt

ES pasažieru tiesību regulējums neattiecas uz situācijām, kad pasažieri nevar doties braucienā vai vēlas braucienu atcelt pēc savas iniciatīvas. Tas, vai pasažieris šādos gadījumos saņem atlīdzību, ir atkarīgs no biļetes veida (atlīdzināmās biļetes, iespēja mainīt rezervāciju) saskaņā ar pāravadātāja noteikumiem.

Ir novērots, ka vairāki pāravadātāji tiem pasažieriem, kas Covid-19 uzliesmojuma dēļ vairs nevēlas (vai kam vairs nav atļauts) doties braucienā, piedāvā vaučerus. Pasažieri šos vaučerus var izmantot citam braucienam ar to pašu pāravadātāju pāravadātāja noteiktā termiņā.

Šāda situācija ir jānošķir no situācijas, kad pāravadātājs atceļ braucienu un piedāvā tikai vaučeru, nevis izvēli starp atlīdzinājumu un maršruta maiņu. Ja pāravadātājs piedāvā vaučeru, šāds piedāvājums nevar ietekmēt pasažiera tiesības tā vietā izvēlēties atlīdzinājumu.

2.3. Specifiski nacionālie noteikumi saistībā ar Covid-19 uzliesmojumu

Dažos gadījumos valstis saistībā ar Covid-19 uzliesmojumu ir pieņēmušas specifiskus nacionālos noteikumus, kas pāravadātājiem uzliek par pienākumu izmaksāt atlīdzinājumu vai izdot vaučeru pasažieriem, kas nav devušies lidojumā, lai gan tas ir noticis.

Šādi nacionāli pasākumi neietilpst ES pasažieru tiesību regulu darbības jomā. Tāpēc tie šajās vadlīnijās nav apskatīti, jo tajās iztīrāts tikai tas, kā interpretējami Savienības pieņemtie noteikumi par pasažieru tiesībām.

⁽⁴⁾ OV L 334, 17.12.2010., 1. lpp.

⁽⁵⁾ OV L 55 28.2.2011., 1. lpp.

⁽⁶⁾ Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva (ES) 2015/2302 (2015. gada 25. novembris) par kompleksiem ceļojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem, ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvu 2011/83/ES un atceļ Padomes Direktīvu 90/314/EEK (OV L 326, 11.12.2015., 1. lpp.).

⁽⁷⁾ Dažos instrumentos paralēli minēta arī “brauciena turpināšana”.

⁽⁸⁾ Regulas (EK) Nr. 261/2004 8. panta 1. punkta a) un b) apakšpunkts; Regulas (EK) Nr. 1371/2007 16. panta a) un b) punkts; Regulas (ES) Nr. 1177/2010 18. panta 1. punkta a) un b) apakšpunkts; Regulas (ES) Nr. 181/2011 19. panta 1. punkta a) un b) apakšpunkts.

3. AVIOPASAŽIERU TIESĪBAS (REGULA (EK) Nr. 261/2004)

3.1. Informācija pasažieriem

Izņemot noteikumus par informācijas sniegšanu par pieejamajām tiesībām, Regulā (EK) Nr. 261/2004 nav īpašu noteikumu par informācijas sniegšanu par satiksmes traucējumiem. Tomēr tiesības uz kompensāciju lidojuma atcelšanas gadījumā ir saistītas ar to, ka pārvadātājs par to nav paziņojis pietiekami savlaicīgi. Tādējādi uz šo aspektu attiecas turpmāk izklāstītie apsvērumi par tiesībām uz kompensāciju.

3.2. Tiesības uz atlīdzinājumu vai maršruta maiņu

Ja aviosabiedrības atceļ lidojumu (neatkarīgi no iemesla), 5. pantā noteikts, ka apkalpojošajam gaisa pārvadātājam ir pienākums dot pasažieriem iespēju izvēlēties:

- a) atlīdzinājumu (kompensāciju),
- b) maršruta maiņu, tiklīdz iespējams, vai
- c) maršruta maiņu vēlākā datumā pēc pasažiera ieskatiem.

Kas attiecas uz atlīdzinājumu, ja pasažieris ir rezervējis turpceļa lidojumu un atpakaļceļa lidojumu atsevišķi un turpceļa lidojums tiek atcelts, pasažierim ir tiesības saņemt atlīdzinājumu tikai par atcelto lidojumu, proti, par turpceļa lidojumu.

Tomēr, ja turpceļa lidojums un atpakaļceļa lidojums ir vienā un tajā pašā rezervācijā, pat ja to veic dažādi gaisa pārvadātāji, turpceļa lidojuma atcelšanas gadījumā pasažieriem būtu jāpiedāvā divas iespējas: saņemt atlīdzinājumu par biļeti pilnā apjomā (t.i., par abiem lidojumiem) vai mainīt turpceļa lidojuma maršrutu (Skaidrojošo pamatnostādņu 4.2. punkts).

Kas attiecas uz maršruta maiņu un kā paskaidrots iepriekš, Covid-19 uzliesmojuma apstākļos nosacījums "pēc iespējas agrāk" var ietvert ievērojamu kavēšanos, un tas pats var attiekties uz konkrētas informācijas pieejamību par to, kad radīsies šāda iespēja, ņemot vērā lielo neziņu, kas ietekmē gaisa satiksmi.

Tāpēc, piemērojot Regulas (EK) Nr. 261/2004 5. pantu, šādi apstākļi var būt jāņem vērā. Tomēr jebkurā gadījumā:

pirmkārt, ja pasažieri izvēlas mainīt maršrutu, nevis saņemt atlīdzinājumu, viņiem vajadzētu būt informētiem par lidojumu kavēšanos un/vai ar to saistītajām neskaidrībām;

otrkārt, ja pasažieris tomēr izvēlas mainīt maršrutu pēc iespējas agrāk, būtu jāuzskata, ka pārvadātājs savu pienākumu sniegt informāciju pasažierim ir izpildījis, ja tas pēc savas iniciatīvas iespējami drīz un savlaicīgi ir paziņojis maršruta maiņai pieejamo lidojumu.

3.3. Tiesības uz aprūpi

Saskaņā ar regulas 9. pantu, kurā sniegta visa būtiskā informācija, apkalpojošajam gaisa pārvadātājam jāpiedāvā bezmaksas aprūpe pasažieriem, kurus skar lidojuma atcelšana. Tā ietver ēdināšanu un atspirdzinājumus samērīgā attiecībā pret gaidīšanas laiku, izmitināšanu viesnīcā, ja nepieciešams, un transportu uz izmitināšanas vietu. Turklāt saskaņā ar Regulu (EK) Nr. 1107/2006 (*) lidostām ir jāsniedz palīdzība pasažieriem ar invaliditāti un pasažieriem ar ierobežotām pārvietošanās spējām.

Ir vērts atgādināt, ka tad, ja pasažieris izvēlas saņemt atlīdzinājumu biļetes pilnas cenas apjomā, tiesības uz aprūpi beidzas. Tas pats attiecas uz gadījumiem, kad pasažieris izvēlas maršruta maiņu vēlākā datumā pēc pasažiera izvēles (5. panta 1. punkta b) apakšpunkts saistībā ar 8. panta 1. punkta c) apakšpunktu).

Tiesības uz aprūpi pastāv tikai tik ilgi, kamēr pasažieri gaida maršruta maiņu pēc iespējas agrākā datumā (5. panta 1. punkta b) apakšpunkts saistībā ar 8. panta 1. punkta b) apakšpunktu).

Regulas mērķis ir nodrošināt, lai pienācīgi tiktu apmierinātas to pasažieru vajadzības, kuri gaida savu atpakaļceļa lidojumu vai maršruta maiņu. Atbilstošas aprūpes apmērs būs jāizvērtē katrā gadījumā atsevišķi, ņemot vērā pasažieru vajadzības attiecīgajos apstākļos un samērīguma principu (t.i., atbilstoši gaidīšanas laikam). Cenai, kas samaksāta par biļeti, vai pārceļots neērtību ilgumam nevajadzētu ietekmēt tiesības uz aprūpi (Skaidrojošo pamatnostādņu 4.3.2. punkts).

(*) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 1107/2006 (2006. gada 5. jūlijs) par invalīdu un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesībām, ceļojot ar gaisa transportu (OV L 204, 26.7.2006., 1. lpp.).

Saskaņā ar regulu gaisa pārvadātājam obligāti jāizpilda aprūpes pienākums pat tad, ja lidojuma atcelšanu ir izraisījuši ārkārtēji apstākļi, proti, apstākļi, no kuriem nevarētu izvairīties pat tad, ja tiktu veikti visi iespējamie pasākumi.

Izņemot regulas 5. panta 3. punktā minētos "ārkārtējos apstākļus", regulā nav nekādu norāžu par to, ka tiek atzīta atsevišķa "īpaši ārkārtēju" notikumu kategorija. Tādēļ gaisa pārvadātājs pat ilgākā laikposmā nav atbrīvots no visiem saviem pienākumiem, tostarp regulas 9. pantā paredzētajiem pienākumiem. Šādos apstākļos un notikumos pasažieri ir īpaši neaizsargāti⁽¹⁰⁾. Izņēmuma gadījumos regulas mērķis ir nodrošināt, ka adekvāta aprūpe tiek sniegta īpaši tiem pasažieriem, kuri gaida maršruta maiņu saskaņā ar regulas 8. panta 1. punkta b) apakšpunktu.

3.4. Tiesības saņemt kompensāciju

Regulā (EK) Nr. 261/2004 paredzētas arī konkrētas kompensācijas summas, ko izmaksā noteiktos apstākļos. Tas neattiecas uz lidojumu atcelšanu, kas veikta vairāk nekā 14 dienas pirms lidojuma, vai uz gadījumiem, kad lidojuma atcelšanu ir izraisījuši "ārkārtēji apstākļi", no kuriem nevarētu izvairīties pat tad, ja tiktu veikti visi iespējamie pasākumi. Sīkāku informāciju sk. regulas 5. panta 1. punktā un 7. pantā.

Komisija uzskata, ka tad, ja publiskās iestādes veic pasākumus, kuru mērķis ir ierobežot Covid-19 pandēmiju, šādi pasākumi pēc to būtības un izcelsmes nav raksturīgi parastai pārvadātāju darbībai un ir ārpus to faktiskās kontroles.

Ar regulas 5. panta 3. punktu tiesības saņemt kompensāciju tiek atceltas ar nosacījumu, ka konkrētā lidojuma atcelšanu "ir izraisījuši" ārkārtēji apstākļi, no kuriem nevarētu izvairīties pat tad, ja tiktu veikti visi iespējamie pasākumi.

Šis nosacījums būtu jāuzskata par izpildītu, ja publiskās iestādes vai nu pilnīgi aizliedz veikt konkrētus lidojumus, vai arī aizliedz personu pārvietošanos tādā veidā, kas *de facto* izslēdz konkrētā lidojuma veikšanu.

Šis nosacījums var izpildīties arī tad, ja lidojums tiek atcelts apstākļos, kur attiecīga personu pārvietošanās nav pilnībā aizliegta, taču pārvietošanās ir atļauta tikai personām, kurām piemērojama kāda atkāpe (šādas personas varētu būt, piemēram, attiecīgās valsts valstspiederīgie vai pastāvīgie iedzīvotāji).

Ja neviena no šādām personām neizmanto konkrēto lidojumu, lidmašīna paliktu tukša vai lidojums pat tiktu atcelts. Šādās situācijās var būt pamatoti pārvadātājam nenogaidīt līdz pēdējam brīdim, bet savlaicīgi atcelt lidojumu (pat bez pārliecības par dažādo pasažieru tiesībām vispār doties ceļā), lai veiktu pienācīgus organizatoriskus pasākumus, tostarp attiecībā uz aprūpi, kas pārvadātājam jānodrošina pasažieriem. Šāda veida gadījumos atkarībā no apstākļiem joprojām var būt iespējams uzskatīt, ka lidojuma atcelšanu "ir izraisījis" publisko iestāžu veikts pasākums. Tāpat atkarībā no apstākļiem tas var attiekties arī uz lidojumiem, ko veic pretējā virzienā lidojumiem, uz kuriem tieši attiecas personu pārvietošanās aizliegums.

Ja aviosabiedrība nolemj atcelt lidojumu un pierāda, ka šāds lēmums pamatots ar nepieciešamību aizsargāt apkalpes locekļu veselību, būtu jāuzskata, ka šādu lidojuma atcelšanu arī "ir izraisījuši" ārkārtēji apstākļi.

Iepriekš izklāstītie apsvērumi nav un nevar būt izsmeļoši tādā ziņā, ka arī uz citiem īpašiem apstākļiem saistībā ar Covid-19 var attiekties 5. panta 3. punkta darbības joma.

4. DZELZCEĻA PASAŽIERU TIESĪBAS (REGULA (EK) Nr. 1371/2007)

4.1. Tiesības saņemt informāciju

Pirms biļetes pārdošanas dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem un biļešu pārdevējiem pēc pieprasījuma jāsniedz pasažieriem informācija pirms brauciena, tostarp informācija par visām darbībām, kas varētu traucēt vai aizkavēt pārvadājumu pakalpojumus. Dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumiem arī jāsniedz pasažieriem informācija brauciena laikā, tostarp informācija par kavēšanos un drošības un drošuma jautājumiem. Turklāt tad, ja dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumi un kompetentās iestādes, kas atbild par dzelzceļa sabiedriskā pakalpojuma līgumiem, nolemj pārtraukt dzelzceļa pārvadājumu pakalpojumu, tām šis lēmums pirms tā īstenošanas jāpublisko. Sīkāka informācija par tiesībām saņemt ceļojuma informāciju izklāstīta Regulas (EK) Nr. 1371/2007 8. pantā un II pielikumā.

⁽¹⁰⁾ Lieta C-12/11, *McDonagh*, ECLI:EU:C:2013:43, 30. punkts un Skaidrojošo pamatnostādņu 4.3.3. punkts.

4.2. Tiesības uz atlīdzināšanu vai brauciena turpināšanu / maršruta maiņu

Šīs tiesības noteiktas Regulas (EK) Nr. 1371/2007 16. pantā. To kopsavilkums izklāstīts turpmāk. Ja pamatoti paredzams, ka ierašanās galamērķī kavēsies vairāk nekā par 60 minūtēm, pasažieriem ir iespēja izvēlēties vai nu biļetes cenas atlīdzināšanu, vai arī brauciena turpināšanu vai maršruta maiņu. Jo īpaši:

- a) tiesības uz atlīdzināšanu attiecas uz biļetes cenu par brauciena daļu vai daļām, kas nav veiktas, un par brauciena daļu vai daļām, kas jau ir veiktas, ja brauciens vairs neatbilst pasažiera sākotnējam plānam, kā arī – attiecīgos gadījumos – par atpakaļbraucienu uz pirmo brauciena sākumpunktu;
- b) brauciena turpināšanai vai maršruta maiņai jānotiek līdzvērtīgos pārvadājuma apstākļos. Pēc pasažiera izvēles tai jānotiek, cik drīz vien iespējams, vai arī citā laikā, kad vien pasažierim ir ērtāk.

Attiecībā uz brauciena turpināšanu / maršruta maiņu un kā paskaidrots iepriekš, nosacījums “cik drīz vien iespējams” Covid-19 uzliesmojuma apstākļos var ietvert ievērojamu kavēšanos, un tas pats var attiekties uz konkrētas informācijas pieejamību par to, kad radīsies šāda iespēja, ņemot vērā lielo neziņu, kas skar dzelzceļa satiksmi.

Pirmkārt, piedāvājot pasažieriem izvēlēties starp abām iespējām, tie būtu jāinformē par kavēšanos un/vai neskaidrībām.

Otrkārt, ja pasažieris tomēr izvēlas turpināt braucienu vai mainīt maršrutu, cik drīz vien iespējams, būtu jāuzskata, ka pārvadātājs savu pienākumu sniegt informāciju pasažierim ir izpildījis, ja tas pēc savas iniciatīvas iespējami drīz un savlaicīgi ir paziņojis brauciena turpināšanai vai maršruta maiņai pieejamo vilcienu.

4.3. Tiesības saņemt palīdzību

Ja atiešana vai ierašanās kavējas, pasažieriem ir tiesības saņemt informāciju par situāciju un par paredzēto atiešanas un ierašanās laiku, tiklīdz šāda informācija ir pieejama. Ja kavēšanās pārsniedz 60 minūtes, pasažieriem ir arī tiesības saņemt maltītes un atspirdzinājumus samērīgā apjomā; ja ir jāpārnakšņo viena nakts vai vairākas nakts, — tiesības uz izmitināšanu, kur un kad tas fiziski iespējams; ja vilciena turpmāka kustība nav iespējama, — tiesības uz pārvadājumu līdz dzelzceļa stacijai, alternatīvam brauciena sākumpunktam vai galamērķim, kur un kad tas fiziski iespējams. Sīkāka informācija izklāstīta Regulas (EK) Nr. 1371/2007 18. panta 2. punktā.

Saskaņā ar regulu dzelzceļa pārvadājumu uzņēmumam iepriekš minētie pienākumi ir obligāti jāizpilda pat tad, ja vilciena atcelšanu izraisījuši tādi apstākļi kā ar Covid-19 saistītie apstākļi. Regulā nav nekā tāda, kas ļautu secināt, ka konkrētos apstākļos dzelzceļa pārvadājumu uzņēmums ir atbrīvots no pienākuma sniegt palīdzību saskaņā ar regulas 18. panta 2. punktu, kas attiecīgā gadījumā var būt nepieciešama pat ilgā laika posmā. Regulas nolūks ir nodrošināt pienācīgas palīdzības sniegšanu, jo sevišķi pasažieriem, kuri gaida maršruta maiņu, cik drīz vien iespējams, kā noteikts 16. pantā. Regulā (EK) Nr. 1371/2007 noteikts, ka personām ar invaliditāti un personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām sniegtā palīdzība jāpielāgo minēto pasažieru vajadzībām, tostarp attiecībā uz iepriekš minēto informāciju.

4.4. Tiesības saņemt kompensāciju

Ja pasažieri nav izvēlējušies atlīdzināšanu, bet gan brauciena turpināšanu vai maršruta maiņu, pasažieriem ir arī tiesības saņemt kompensāciju. Ja kavēšanās ilgst 60 līdz 119 minūtes, kompensācijas apjoms ir 25 % no biļetes cenas, savukārt tad, ja kavēšanās ilgst 120 minūtes un ilgāk, kompensācijas apjoms ir 50 % no biļetes cenas. Sīkāka informācija izklāstīta Regulas (EK) Nr. 1371/2007 17. pantā.

Pretstatā citiem transporta veidiem, ārkārtēju apstākļu pastāvēšana, ja tādi ir, neietekmē tiesības saņemt kompensāciju kavēšanās gadījumā (tostarp tad, ja kavēšanos izraisījuši atcelšana) ⁽¹¹⁾.

⁽¹¹⁾ Sk. lietu C-509/11 *ÖBB Personenverkehr* ECLI:EU:C:2013:613.

5. AUTOBUSU PASAŽIERU TIESĪBAS (REGULA (ES) Nr. 181/2011) ⁽¹²⁾

5.1. Tiesības uz informāciju

Saskaņā ar regulas 24. pantu pārvadātājiem un autoostu pārvaldītājiem ir pienākums savas attiecīgās kompetences robežās pasažieriem visa brauciena laikā sniegt pienācīgu informāciju. Regulas 20. pantā ir sīki noteikts, kāda informācija ir jāsniedz, ja atiešana aizkavējas vai tiek atcelta.

5.2. Tiesības uz ceļojuma turpināšanu/maršruta maiņu vai atlīdzinājumu

Attiecībā uz regulārajiem autobusu pārvadājumiem, kuru plānotais attālums ir 250 km vai vairāk, Regula (ES) Nr. 181/2011 paredz, ka konkrētos gadījumos, kas norādīti 19. pantā, pienākas maršruta maiņa vai atlīdzinājums. Tādējādi, ja pārvadātājam ir iespējams paredzēt, ka regulāra pārvadājuma atiešana no autoostas tiks atcelta vai aizkavēties ilgāk nekā par 120 minūtēm, pasažieriem ir tiesības izvēlēties turpināt ceļojumu vai mainīt maršrutu līdz galamērķim bez papildu maksas, izmantojot pēc iespējas drīzāku pārvadājumu ar nosacījumiem, kas pielīdzināmi pārvadājuma līgumā izklāstītajiem, vai saņemt atlīdzinājumu biļetes pilnas cenas apmērā. Attiecīgā gadījumā to var kombinēt ar pēc iespējas drīzāku bezmaksas atpakaļbraucienu uz sākotnējo izbraukšanas vietu, kas norādīta pārvadājuma līgumā. Šāda izvēle pasažieriem ir pieejama arī tad, ja atiešana ir atcelta vai aizkavējas no autobusu pieturas.

Kas attiecas uz ceļojuma turpināšanu / maršruta maiņu un kā paskaidrots iepriekš, nosacījums "izmantojot pēc iespējas drīzāku pārvadājumu" Covid-19 uzliesmojuma apstākļos, ņemot vērā lielo neziņu, kas skar autobusu satiksmi, var nozīmēt ievērojamu kavēšanos, un tas pats var attiekties uz konkrētas informācijas pieejamību par to, kad radīsies šāda pārvadājuma iespēja.

Pirmkārt, kad pasažieriem piedāvā iespēju izvēlēties starp ceļojuma turpināšanu / maršruta maiņu un atlīdzinājumu, viņus vajadzētu informēt par kavējumiem un/vai neziņu.

Otrkārt, ja pasažieris tomēr izvēlas mainīt maršrutu, izmantojot pēc iespējas drīzāku pārvadājumu, būtu jāuzskata, ka pārvadātājs savu pienākumu sniegt informāciju pasažierim ir izpildījis, ja tas pēc savas iniciatīvas iespējami drīz un savlaicīgi ir paziņojis par ceļojuma turpināšanai vai maršruta maiņai pieejamo pakalpojumu.

5.3. Tiesības saņemt palīdzību

Tiesības saņemt palīdzību ir noteiktas Regulas (ES) Nr. 181/2011 21. pantā, taču īsumā tās ir šādas. Ja tāda tālsatiksmes pārvadājuma atiešana, kura plānotais ilgums pārsniedz 3 stundas, ir atcelta vai aizkavējusies par vairāk nekā 90 minūtēm, pasažieriem ir tiesības uz uzkodām, maltītēm vai atspirdzinājumiem, kas ir samērīgi pret gaidīšanas laiku, ja vien tie autobusā vai autoostā ir pieejami vai ja tos iespējams saprātīgā veidā sagādāt. Ja pasažieriem ir jānodrošina izmitināšana – ne ilgāk kā uz 2 naktīm ar maksimālo likmi 80 EUR par nakti – un nogādāšana uz izmitināšanas vietu un atgriešanās autoostā.

Šajā regulā nav nekādu norāžu, kas ļautu secināt, ka pārvadātāju varētu atbrīvot no visiem tā pienākumiem, tostarp tiem, kas attiecas uz palīdzības sniegšanu. Regulas nodoms ir nodrošināt, ka par pasažieriem, jo īpaši tiem, kuri gaida maršruta maiņu saskaņā ar 21. pantu, tiek izrādītas pienācīgas rūpes.

5.4. Tiesības uz kompensāciju

Autobusu pārvadājumu gadījumā pasažieriem ir tiesības uz kompensāciju saskaņā ar nosacījumiem, kas izklāstīti Regulas (ES) Nr. 181/2011 19. panta 2. punktā. Kompensācijas apmērs pārvadājuma atcelšanas gadījumā ir 50 % no biļetes cenas, bet tā pienākas tikai tad, ja pārvadātājs pasažierim nav piedāvājis izvēli starp atlīdzinājumu un maršruta maiņu.

⁽¹²⁾ Tiesības uz maršruta maiņu vai atlīdzinājumu (4.2. punkts), tiesības uz rūpēm (4.3. punkts) un tiesības uz kompensāciju (4.4. punkts) neattiecas uz iekšzemes pārvadājumiem Horvātijā, Igaunijā, Latvijā, Portugālē, Slovākijā, Slovēnijā un Ungārijā, kā arī uz pārvadājumiem, kuros būtiska pārvadājuma pakalpojuma daļa (vismaz viena plānotā pietura) tiek sniegta ārpus Eiropas Savienības (tas ir Horvātijas, Igaunijas, Grieķijas, Slovākijas, Slovēnijas, Somijas un Ungārijas gadījums).

6. JŪRAS UN IEKŠZEMES ŪDENSCEĻU PASAŽIERU TIESĪBAS (REGULA (ES) Nr. 1177/2010)

6.1. Tiesības uz informāciju

Kā sīkāk noteikts Regulas (ES) Nr. 1177/2010 16. pantā, pasažieri par situāciju jāinformē pēc iespējas drīzāk un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 30 minūtes pēc plānotā atiešanas laika, bet par paredzamo atiešanas laiku un paredzamo pienākšanas laiku – tiklīdz minētā informācija ir pieejama.

6.2. Tiesības uz maršruta maiņu vai atlīdzinājumu

Ja pārvadātājam ir iespējams paredzēt, ka pasažieru pārvadājuma pakalpojums tiks atcelts vai atiešana no ostas termināļa aizkavēsies ilgāk nekā par 90 minūtēm, pārvadātājam ir pasažieriem jāpiedāvā izvēlēties starp vienu no divām šādām iespējām:

- mainīt maršrutu līdz galamērķim, izmantojot pēc iespējas drīzāku pārvadājumu ar nosacījumiem, kas pielīdzināmi pārvadājuma līgumā izklāstītajiem un bez papildu maksas; vai
- saņemt atlīdzinājumu biļetes cenas vērtībā un, attiecīgā gadījumā, bez maksas pēc iespējas drīzāku atpakaļbraucieni uz sākotnējo izbraukšanas vietu saskaņā ar pārvadājuma līgumu.

Sīkāku noteikumu izklāstu skatīt Regulas (EK) Nr. 1177/2010 18. pantā.

Kas attiecas uz ceļojuma turpināšanu / maršruta maiņu un kā paskaidrots iepriekš, nosacījums "izmantojot pēc iespējas drīzāku pārvadājumu" Covid-19 uzliesmojuma apstākļos, ņemot vērā lielo neziņu, kas skar jūras un iekšzemes ūdensceļu satiksmi, var nozīmēt ievērojamu kavēšanos, un tas pats var attiekties uz konkrētas informācijas pieejamību par to, kad radīsies šāda pārvadājuma iespēja.

Pirmkārt, kad pasažieriem piedāvā iespēju izvēlēties starp maršruta maiņu un atlīdzinājumu, viņus vajadzētu informēt par kavējumiem un/vai neziņu.

Otrkārt, ja pasažieris tomēr izvēlas mainīt maršrutu, izmantojot pēc iespējas drīzāku pārvadājumu, būtu jāuzskata, ka pārvadātājs savu pienākumu sniegt informāciju pasažierim ir izpildījis, ja tas pēc savas iniciatīvas iespējami drīz un savlaicīgi ir paziņojis par maršruta maiņai pieejamo pakalpojumu.

Noteikumi par maršruta maiņu un atlīdzināšanu, kā arī kompensāciju neattiecas uz kruīza kuģiem (2. panta 1. punkta c) apakšpunkts).

6.3. Tiesības saņemt palīdzību

Saskaņā ar nosacījumiem, kas izklāstīti Regulas (ES) Nr. 1177/2010 17. pantā, pasažieriem ir tiesības uz šādu palīdzību: 1) uzkodas, maltītes vai atspirdzinājumi, kas ir samērīgi pret gaidīšanas laiku, ja vien tie ir pieejami vai ja tos ir iespējams sagādāt, un 2) izmitināšana – ne ilgāk kā uz 3 naktīm ar maksimālo likmi 80 EUR par nakti –, ja pasažierim jāpārnakšņo vienu vai vairākas naktis vai jāuzturas ilgāk, nekā pasažieris bija paredzējis, un 3) nogādāšana uz izmitināšanas vietu un atgriešanās terminālī.

6.4. Tiesības uz kompensāciju

Ja aizkavējas pārvadājuma līgumā paredzētā pienākšana galamērķī, pasažieri, nezaudējot tiesības uz pārvadājumu, no pārvadātāja var pieprasīt kompensāciju. Atkarībā no brauciena plānotā ilguma kompensācijas minimālais apjoms par dažāda ilguma kavējumiem ir 25 % no biļetes cenas. Ja kavējums brauciena plānoto ilgumu pārsniedz divas reizes, kompensācijas apmērs ir 50 % no biļetes cenas. Sīkāku noteikumu izklāstu skatīt Regulas (ES) Nr. 1177/2010 19. pantā.

Regulas (ES) Nr. 1177/2010 20. panta 4. punktā ir paredzēti daži izņēmumi, kad cita starpā ārkārtas apstākļu dēļ tiesības uz kompensāciju nav piemērojamas.

Komisija uzskata, ka tad, ja publiskās iestādes veic pasākumus, kuru mērķis ir ierobežot Covid-19 pandēmiju, šādi pasākumi pēc to būtības un izcelsmes nav raksturīgi parastai pārvadātāju darbībai un ir ārpus pārvadātāju faktiskās kontroles.

Regulas 20. panta 4. punkts paredz, ka tiesības uz kompensāciju nav piemērojamas tad, ja attiecīgā atcelšana "ir notikusi" tādu ārkārtēju apstākļu dēļ, kas traucē pasažieru pārvadājuma pakalpojuma sniegšanu un no kā nevarētu izvairīties pat tad, ja veiktu visus iespējamus pasākumus.

Šis nosacījums būtu jāuzskata par izpildītu, ja publiskās iestādes vai nu pilnīgi aizliedz konkrētus pārvadājumu pakalpojumus, vai arī aizliedz personu pārvietošanos tādā veidā, kas *de facto* izslēdz konkrētā pārvadājuma pakalpojuma sniegšanu.

Šo nosacījumu var uzskatīt par izpildītu arī tad, ja atceļšana notiek apstākļos, kur attiecīga personu pārvietošanās nav pilnībā aizliegta, taču pārvietošanās ir atļauta tikai personām, kurām piemērojama kāda atkāpe (šādas personas varētu būt, piemēram, attiecīgās valsts valstspiederīgie vai pastāvīgie iedzīvotāji).

Ja pārvadājuma pakalpojumu neviena šāda persona neizmanto, pakalpojuma neatceļšanas gadījumā kuģis paliktu tukšs. Šādos gadījumos var būt leģitīmi, ka pārvadātājs negaida līdz pēdējam brīdim un pārvadājuma pakalpojumu atceļ savlaicīgi (pat tad, ja nav skaidrības par dažādu pasažieru tiesībām ceļot), lai veiktu atbilstošus organizatoriskus pasākumus, kas ietver arī pārvadātāja pienākumu rūpēties par pasažieriem. Šāda veida gadījumos un atkarībā no apstākļiem joprojām varētu uzskatīt, ka atceļšana "ir notikusi" publisko iestāžu veikta pasākuma dēļ. Bez tam atkarībā no apstākļiem tas var attiekties arī uz pārvadājumu pakalpojumiem virzienā, kas ir pretējs pakalpojumiem, kurus personu pārvietošanās aizliegums skar tieši.

Ja pārvadātājs nolemj atcelt pārvadājuma pakalpojumu un pierāda, ka šāda lēmuma pamatā ir apkalpes veselības aizsardzības apsvērumi, arī šādā gadījumā būtu jāuzskata, ka atceļšana "ir notikusi" ārkārtēju apstākļu dēļ.

Iepriekš minētie apsvērumi nav un nevar būt izsmeļoši, jo 20. panta 4. punkts varētu attiekties arī uz citiem ar Covid-19 saistītiem īpašiem apstākļiem.
