

KOMPENSĀCIJA UN ATBALSTS AVIOPASAŽIERIEM.

PAR IEKĀPŠANAS ATTEIKUMU UN LIDOJUMU ATCELŠANU VAI ILGU KAVĒŠANOS

ELĪNA BEDĀNOVA, zvērinātas advokātes Daces Silavas-Tomsones palīdze, zvērinātu advokātu birojs „Lejiņš, Torgāns & Partneri”.

Šā raksta mērķis ir iepazīstināt žurnāla *Bilance* lasītājus ar Eiropas Parlamenta un Padomes 2004.gada 11.februāra Regulu Nr.261/2004 kas paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos¹ (turpmāk tekstā – regula).

Lidojums uz tikšanos ar darījuma partneriem Madridē, Romā vai tepat Tallinā, nedēļas nogale Amsterdamā vai Londonā vai varbūt pat vienkārši vakariņas Parīzē mūsdienu uz mobilitāti vērstajā laikmetā vairs nav nekas neparasts. Lielai daļai cilvēku tā jau ir kļuvusi par neatņemamu viņu dzīves sastāvdaļu. Nereti gan gadās, ka rūpīgi sastādītais dienas plāns ir jāmaina, jo paredzētais lidojums kavējas, tiek atteikta iekāpšana konkrētajā reisā vai šis reiss pat tiek atcelts. Tas bieži vien sagādā neērtības, rada problēmas un sarežģījumus ikvienam no pasažieriem, neatkarīgi no viņu ceļojuma iemesla.

REGULAS DARBĪBAS JOMA

Regula tiek piemērota: (1) pasažieriem, kas izlido no lidostas kādas dalībvalsts teritorijā (tātad, arī no Rīgas lidostas); (2) pasažieriem, kas izlido no trešās valsts lidostas uz lidostu kādas dalībvalsts teritorijā, ja vien viņi šajā trešajā valstī nav saņēmuši atlīdzinājumu vai kompensāciju un atbalstu un ja attiecīgo reisu apkalpojošais gaisa pārvadātājs ir Kopienas gaisa pārvadātājs².

Jāmin, ka Regula neattiecas uz pasažieriem, kas ceļo bez maksas vai par samazinātu biļešu cenu, kas nav pieejama jebkurai citai trešajai personai brīvā tirdzniecībā. Tomēr tā attiecas uz pasažieriem, kuru biļetes ir izsniegtas saskaņā ar gaisa pārvadātāja noteiktu regulāru lidojumu programmu vai citu komerciālu programmu.

¹ Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights.

² Gaisa pārvadātājs ar licenci, ko izdevusi kāda no dalībvalstīm.

Kā jau minēts, Regulas mērķis ir nodrošināt pasažieru aizsardzību gadījumā, ja tiek atteikta iekāpšana, tiek atcelts vai kavējas lidojums. Tāpēc, tagad tuvāk apskatīsim katru no šiem minētajiem gadījumiem.

IEKĀPŠANAS ATTEIKUMS

Ko saprot ar iekāpšanas atteikumu? Regulārie avioreisu izmantotāji būs sastapušies ar situāciju, kad ierodoties uz avioreisu, pie reģistrācijas iekāpšanai pasažierim tiek paziņots, ka diemžēl lidmašīna ir pilna un neskatoties uz to, ka pasažierim ir apstiprināta rezervācija, viņš lidmašīnā netiks uzņemts. Šādas situācijas rodas tāpēc, ka avioliņijas mēdz pārdot vairāk biļešu uz reisu nekā lidmašīnā ir vietu. Tātad, „iekāpšanas atteikums” Regulas izpratnē ir atteikums uzņemt pasažierus reisā, lai gan viņiem ir apstiprināta rezervācija uz konkrēto lidojumu un viņi ir ieradušies uz iekāpšanu, proti, ir, gaisa pārvadātāja, ceļojuma rīkotāja vai pilnvarota ceļojuma aģenta iepriekš rakstveidā (tostarp elektroniski) norādītajā laikā, ieradušies uz reģistrāciju, vai, ja laiks nav norādīts, ieradušies uz reģistrāciju ne vēlāk kā 45 minūtes pirms norādītā izlidošanas laika. Par iekāpšanas atteikumu nav uzskatāms atteikums uzņemt pasažierus reisā, gadījumos, kad ir pamats iekāpšanu atteikt, piemēram, veselības stāvokļa, drošības vai nepiemērotu ceļojuma dokumentu dēļ. Te gan jāmin, ka pienākums pierādīt, ka konkrētajā gadījumā gaisa pārvadātājam bija pamats iekāpšanu atteikt, gulstas uz pašu gaisa pārvadātāju.

Ja gaisa pārvadātājs jau iepriekš paredz kaut kādu iemeslu dēļ atteikt iekāpšanu uz kādu no reisiem, tad viņam, saskaņā ar Regulu, vispirms jāaicina pasažieri brīvprātīgi atteikties no rezervētajām biļetēm un saņemt atlīdzinājumu, saskaņā ar nosacījumiem, par ko vienojas attiecīgais pasažieris un apkalpojošais gaisa pārvadātājs.

Papildus atlīdzinājumam, par kuru vienojušies pasažieris un apkalpojošais gaisa pārvadātājs, pasažieris ir tiesīgs saņemt Regulas 8.pantā paredzēto atbalstu. Proti, pasažierim ir tiesības izvēlēties: (1) saņemt biļetes pilnas cenas atlīdzinājumu tās summas apmērā, par kuru tā ir pirktā, attiecībā uz to ceļojuma daļu vai daļām, kas nav veiktas, un attiecībā uz jau veikto daļu vai daļām kopā ar atpakaļceļa lidojumu uz sākotnējo izlidošanas vietu pēc iespējas agrāk, ja lidojumam vairs nav jēgas, ņemot vērā pasažiera sākotnējo ceļojuma plānu; vai (2) mainīt maršrutu, izmantojot līdzvērtīga gaisa pārvadātāja pakalpojumus, lai sasniegtu lidojuma galamērķi pēc iespējas agrāk; vai arī (3) mainīt maršrutu, izmantojot līdzvērtīga

gaisa pārvadātāja pakalpojumus, lai sasniegtu lidojuma galamērķi vēlākā dienā atbilstoši pasažiera vēlmēm, ja ir pieejamas brīvas vietas.

Gadījumā, ja tomēr nepiesakās pietiekams skaits pasažieru, kas brīvprātīgi atsakās no iekāpšanas, tā, lai reisā pietiktu vietas, apkalpojošais gaisa pārvadātājs var pasažierim(-iem) pret to gribu atteikt iekāpšanu. Tomēr, šajā gadījumā apkalpojošajam gaisa pārvadātājam ir pienākums nekavējoties izmaksāt katram pasažierim, kuram iekāpšana atteikta, Regulas 7. pantā paredzēto kompensāciju (skat. tālāk) un sniegt tam jau minēto Regulas 8. pantā paredzēto atbalstu, kā arī atbalstu, kas minēts Regulas 9. pantā. Proti, pasažieriem bez maksas piedāvāt ēdināšanu un atspirdzinājumus samērīgi to gaidīšanas laikam, noteiktos gadījumos izmitināt viesnīcā un nodrošināt transportu, kā arī piedāvāt bez maksas veikt divus telefona zvanus, nosūtīt divas teleksa vai faksa ziņas vai arī divas elektroniskās vēstules.

ATCELŠANA

Ko saprot ar lidojuma atcelšanu? „Lidojuma atcelšana” ir tāda lidojuma neveikšana, kurš ir bijis iepriekš plānots un uz kuru ir rezervēta vismaz viena vieta.

Atceļot lidojumu, apkalpojošajam gaisa pārvadātājam ir pienākums attiecīgajiem pasažieriem piedāvāt jau minēto Regulas 8. un 9. pantā paredzēto atbalstu (cenas atlīdzinājums vai maršruta maiņa, ēdināšana un tamlīdzīgi). Tāpat pasažieriem, kuru lidojums ir atcelts, ir tiesības saņemt no apkalpojošā gaisa pārvadātāja Regulas 7. pantā paredzēto kompensāciju, izņemot, ja: (1) pasažieri ir informēti par atcelšanu vismaz divas nedēļas pirms paredzētā izlidošanas laika; vai (2) pasažieri ir informēti par atcelšanu laika posmā no divām nedēļām līdz 7 dienām pirms paredzētā izlidošanas laika un viņiem ir piedāvāta maršruta maiņa, saskaņā ar kuru viņi var izlidot ne vairāk kā divas stundas pirms paredzētā izlidošanas laika un sasniegt savu galamērķi mazāk nekā četras stundas pēc iepriekš paredzētā ielidošanas laika; vai arī (3) pasažieri ir informēti par atcelšanu mazāk nekā 7 dienas pirms paredzētā izlidošanas laika un viņiem ir piedāvāta maršruta maiņa, saskaņā ar kuru viņi var izlidot ne vairāk kā vienu stundu pirms iepriekš paredzētā izlidošanas laika un sasniegt savu galamērķi mazāk nekā divas stundas pēc paredzētā ielidošanas laika.

Pierādīšanas pienākums attiecībā uz to, vai un kad pasažieris ir informēts par lidojuma atcelšanu, gulstas uz apkalpojošo gaisa pārvadātāju.

Regula paredz, ka apkalpojošam gaisa pārvadātājam nav jāmaksā Regulas 7. pantā paredzētā kompensācija pasažieriem, kuru lidojums atcelts, ja tas var pierādīt, ka lidojuma atcelšanu izraisījuši ārēji apstākļi, no kuriem nevarētu izvairīties pat tad, ja tiktu veikti visi iespējamie pasākumi.

KAVĒŠANĀS

Ja apkalpojošais gaisa pārvadātājs paredz, vadoties no paredzētā izlidošanas laika, sekojošu lidojuma kavēšanos: (a) divas stundas vai ilgāk attiecībā uz 1500 km vai mazāka attāluma lidojumiem; (b) trīs stundas vai ilgāk attiecībā uz lidojumiem Kopienas iekšienē vairāk nekā 1500 km attālumā un visiem citiem lidojumiem 1500 līdz 3500 km attālumā; (c) četras stundas vai ilgāk attiecībā uz visiem lidojumiem, tad apkalpojošam gaisa pārvadātājam ir pienākums pasažieriem bez maksas piedāvāt ēdināšanu un atspirdzinājumus samērīgi to gaidīšanas laikam, kā arī piedāvāt bez maksas veikt divus telefona zvanus, nosūtīt divas teleksa vai faksa ziņas vai arī divas elektroniskās vēstules.

Ja paredzams, ka izlidošanas laiks ir vismaz nākamajā dienā pēc iepriekš paredzētā izlidošanas laika, apkalpojošajam gaisa pārvadātājam papildus jau minētajam atbalstam ir pienākums attiecīgos pasažierus izmitināt viesnīcā un nodrošināt viņiem transportu no lidostas līdz izmitināšanas vietai.

Gadījumā, ja lidojums kavējas vismaz piecas stundas pasažieriem ir tiesības saņemt arī biļetes pilnas cenas atlīdzinājumu tās summas apmērā, par kuru tā ir pirktā, attiecībā uz to ceļojuma daļu vai daļām, kas nav veiktas, un attiecībā uz jau veikto daļu vai daļām kopā ar atpakaļceļa lidojumu uz sākotnējo izlidošanas vietu pēc iespējas agrāk, ja lidojumam vairs nav jēgas, ņemot vērā pasažiera sākotnējo ceļojuma plānu.

KOMPENSĀCIJA

Regulā paredzētajos gadījumos pasažieriem izmaksājamās kompensācijas apmērs ir noteikts Regulas 7. pantā. Tā, attiecībā uz visiem lidojumiem 1500 km vai mazākā attālumā izmaksājamās kompensācijas apmērs ir noteikts EUR 250. Attiecībā uz visiem lidojumiem Kopienas iekšienē vairāk nekā 1500 km attālumā un attiecībā uz visiem citiem lidojumiem 1500 līdz 3000 km attālumā – EUR 400, un EUR 600 attiecībā uz visiem pārējiem lidojumiem.

Nosakot attālumu, ņem vērā pēdējo pieturas punktu ceļā, kurā iekāpšanas atteikums vai lidojuma atcelšana ir par iemeslu tam, ka pasažieris ielido ar kavēšanos pēc paredzētā laika.

Kompensācija saskaņā ar Regulu tiek izmaksāta skaidrā naudā, izmantojot elektronisku bankas pārskaitījumu, bankas pārveduma rīkojumu vai bankas čekus, vai - ar pasažiera rakstisku piekrišanu - ceļojuma kuponus un/vai citus pakalpojumus.

REGULAS 16. PANTS (ATBILDĪGĀ IESTĀDE)

Regulas 16. pants uzliek par pienākumu katrai ES dalībvalstij izraudzīties iestādi, kas ir atbildīga par šīs Regulas izpildi attiecībā uz lidojumiem un lidostām, kuras atrodas tās teritorijā, un lidojumiem no trešās valsts uz šādām lidostām. Šī panta mērķis ir pasargāt pasažierus (neatkarīgi no tā vai šis pasažieris ir fiziska vai juridiska persona) no garām un dārgām tiesas prāvām, izraugoties iestādi, kurā pasažieri varētu vērsties Regulas pārkāpumu gadījumos.

Saskaņā ar Administratīvo Pārkāpumu Kodeksu³ atbildīgā iestāde par gaisa transporta pasažieru tiesību ievērošanas uzraudzību ir Patērētāju Tiesību Aizsardzības Centrs (PTAC).

Jānorāda, ka šāda atbildīgās iestādes izvēle noteikti radīs problēmas pasažieriem - juridiskām personām.

Saskaņā ar PTAC nolikumu PTAC kompetencē ir Patērētāju tiesību aizsardzības likumā un citos normatīvajos aktos noteikto funkciju pildīšana patērētāju tiesību un interešu aizsardzības jomā. Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma 1.panta 3.punktu, patērētājs ir fiziska persona, kas izsaka vēlēšanos iegādāties, iegādājas vai varētu iegādāties preci vai izmantot pakalpojumu nolūkam, kurš nav saistīts ar tās saimniecisko vai profesionālo darbību. Līdz ar to PTAC kompetencē nepietilpst juridisko personu sūdzību izskatīšana.

Lai gan regulas atšķirībā no direktīvām neprasa to ieviešanu attiecīgās ES dalībvalsts likumdošanā, šajā gadījumā secināms, ka nepieciešams sakārtot Latvijas likumdošanu, proti, vai nu veikt grozījumus PTAC nolikumā, vai izraudzīties kādu citu atbildīgo institūciju, lai nodrošinātu Regulas pilnvērtīgu un efektīvu darbību.

³ Skatīt 155¹⁴ un 215⁴ pantus

EIROPAS KOPIENU TIESAS PREJUDICIĀLAIS NOLĒMUMS

Pavisam nesen, 2006.gada 10.janvārī, Eiropas Kopienu tiesa (EKT) apstiprināja Regulas likumību savā spriedumā lietā C-344/04⁴.

Saskaņā ar Eiropas Kopienu līguma 234. pantu EKT 2004.gada 12.augustā saņēma prejudiciālā nolēmuma lūgumu no Anglijas Augstākās tiesas lietā, kuru pret Anglijas Transporta Departamentu bija ierosinājušas Starptautiskā Gaisa Transporta Asociācija (IATA) un Eiropas Zemo Tarifu Lidsabiedrību Asociācija (ELFAA) cita starpā apstrīdot Regulas likumību, pamatojoties uz 1999. gada Monreālas Konvenciju,⁵ kas paredz noteikumus pasažieru prasījumu pieteikšanai pret gaisa pārvadātājiem par zaudējumu atlīdzību.

EKT savā prejudiciālajā nolēmumā norādīja, ka Regula nav pretrunā Monreālas Konvencijai. Vēl jo vairāk, EKT uzsvēra, ka Monreālas Konvencija neliedz iespēju Eiropas Savienībai (ES) izdot savus noteikumus, ka paredz konkrētu standartizētu tūlītēju atbalstu pasažieriem.

EKT savā prejudiciālajā nolēmumā skaidroja, ka pastāv divu veidu zaudējumi, kas rodas reisu aizkavēšanās rezultātā, proti, vispirms jau zaudējumi, kas ir tik pat kā identiski katram no pasažieriem un kuru atlīdzināšana var tikt veikta saskaņā ar standartizētu, tūlītēju atbalstu visiem, nodrošinot, piemēram, bezmaksas ēdināšanu un atspirdzinājumus, kā arī piedāvājot bez maksas veikt telefona zvanus. Otrs zaudējumu veids, kas pasažieriem var rasties, ir individuālie zaudējumi, kas izriet no attiecīgā ceļojuma mērķa un kuru kompensācijai nepieciešama individuāla pieeja katrai konkrētai situācijai. EKT norādīja, ka šāda individuālu zaudējumu atlīdzināšana ir atrunāta Monreālas Konvencijā, savukārt Regulas mērķis ir, papildus Monreālas Konvencijā paredzētajam, nodrošināt pasažieriem arī standartizētu un tūlītēju atbalstu.

Jācer, ka šis raksts radīs praktisku pielietojumu, brīžos, kad tas tiešām būs nepieciešams, tomēr raksta nobeigumā visiem žurnāla „Bilance” lasītājiem gribētos novēlēt „*Bon voyage!*”⁶.

⁴ Lieta C-344/04, *International Air Transport Association, European Low Fares Airlines Association v. Department for Transport*.

⁵ Convention for Unification of Certain Rules for International Carriage by Air of 1999 (the „Montreal Convention”).

⁶ Laimīgu ceļu!