

LATVIJAS UNIVERSITĀTE
JURIDISKĀ FAKULTĀTE
CIVILTIESISKO ZINĀTŅU KATEDRA

**AVIOPASAŽIERU TIESĪBU PROBLEMĀTISKIE
ASPEKTI UN IESPĒJAMIE RISINĀJUMI TIESĪBU
AKTOS REGULĒTO KOMPENSĀCIJU SAŅEMŠANAI**

MAGISTRA DARBS

Autors: **Inese Mežiniece**
Studentes apliecības Nr.: im20009
Darba vadītājs: Dr. iur. Prof. Jānis Kārklīņš

RĪGA 2022

ANOTĀCIJA

Pieaugot cilvēku mobilitātes vajadzībām un iespējām, mūsu ikdiena vairs nav iedomājama bez gaisa transporta pakalpojumiem.

Kā liecina Oficiālās statistikas portālā pieejamie statistikas dati, Latvijas pārvadāto pasažieru skaits laika periodā no 2000.gada līdz 2019.gadam ik gadu ir audzis (ja 2000.gadā ar gaisa transportu bija pārvietojušies 0,3 miljoni cilvēku, tad 2019.gadā tie jau bija 5,2 miljoni cilvēku).¹ Ņemot vērā gaisa transporta attīstības tendences ir īpaši svarīgi, lai arī nodrošinātu augsta līmeņa avio pasažieru aizsardzību, taču diemžēl aizvien avio pasažieri saskaras ar regulāriem to tiesību pārkāpumiem.

Maģistra darba tēmas mērķis ir konstatēt un atklāt aviopasažieru tiesību tiesisko regulējumu galvenās nepilnības, piedāvājot to novēršanas iespējas, kā arī uzlabot aviopasažieru tiesību īstenošanas mehānismu, kas šobrīd ir laikietilpīgs un sarežģīts.

Atslēgvārdi: avio pasažieris, pienākošās kompensācijas, tiesības, nepilnību novēršana, gaisa pārvadātāju atbildība.

¹ Oficiālās statistikas portāls, Latvijas oficiālā statistika. Pieejams:
https://data.stat.gov.lv/pxweb/lv/OSP_PUB/START_NOZ_TP_PSTRG/TPA020/table/tableViewLayout1/
[aplūkots: 25.09.2021]

ANNOTATION

As people's mobility needs and opportunities increase, our daily lives no longer conceivable without air transport services.

According to the statistical data available on the Official Statistics Portal, the number of passengers transported by Latvia has increased annually between 2000 and 2019 (if in 2000 0.3 million people had traveled by air, then in 2019 they were already 5.2 million people).² In the light of developments in air transport, it is particularly important to ensure a high level of protection for air passengers, but unfortunately air passengers still face regular infringements of their rights.

The aim of the Master's work is to identify and reveal the main shortcomings of the legal framework for air passenger rights, by offering opportunities to eliminating them, as well as to improve the mechanism for the implementation of air passenger rights, which is currently time-consuming and complex.

Keywords: air passenger, due compensation, rights, rectification of deficiencies, liability of air carriers.

² Official statistics portal, Official statistics of Latvia. Available: https://data.stat.gov.lv/pxweb/lv/OSP_PUB/START_NOZ_TP_PSTRG/TPA020/table/tableViewLayout1/ [viewed: 25.09.2021]

SATURA RĀDĪTĀJS

APZĪMĒJUMU SARAKSTS.....	5
IEVADS	7
1. AVIOPASAŽIERU TIESĪBAS REGULĒJOŠIE TIESĪBU AKTI UN DEFINĪCIJAS.....	9
2. AVIOPASAŽIERIEM PAREDZĒTO KOMPENSĀCIJU UN ATBALSTA VEIDI	13
2.1. Regulā Nr. 261/2004 paredzētās kompensācijas un atbalsta veidi	14
2.2. Regulā Nr. 889/2002 un Monreālas Konvencijas pasažieriem paredzētās kompensācijas un atbalsta veidi.....	20
3. AVIOPASAŽIERIEM PAREDZĒTO KOMPENSĀCIJU UN ATBALSTA SAŅEMŠANAS UN TO IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA	22
3.1. Gaisa pārvadātāju atbildība informācijas nodrošināšanā.....	22
3.2. Kompensācijas un pretenzijas pieteikšana, termiņi un prasību celšana.....	26
3.3. Pieprasījuma aģentūras pakalpojumi kompensācijas saņemšanas procesā.....	36
4. AVIOPASAŽIERU KOMPENSĀCIJU UN ATBALSTA SAŅEMŠANAS PROBLEMĀTIESIE ASPEKTI.....	40
4.1. Pelēkās zonas un nepilnības aviopasažieru tiesībās kompensācijas un atbalsta saņemšanai	40
4.2. Aviopasažieru informētības un zināšanu līmenis	50
5. IESPĒJAMIE RISINĀJUMI AVIOPASAŽIERU TIESĪBU NODROŠINĀŠANAS UZLABOŠANAI.....	54
5.1. Vienotas kompensācijas pieteikšanas kārtības izveide, informācijas pieejamība, standartizētas formas.....	54
5.2. Civiltiesiskās atbildības apdrošināšana ieviešana lidojuma neplānotas pārtraukšanas gadījumā.....	55
5.3. Transportēšanas pakalpojumu regulējumu apvienošana.....	56
SECINĀJUMI	58
IZMANTOTĀS LITERATŪRAS UN AVOTU SARAKSTS.....	61

APZĪMĒJUMU SARAKSTS

Direktīva 2005/29/EK – EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES DIREKTĪVA 2005/29/EK (2005. gada 11. maijs), kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem un ar ko groza Padomes Direktīvu 84/450/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 97/7/EK, 98/27/EK un 2002/65/EK un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 2006/2004 (“Negodīgas komercprakses direktīva”).

ERP – Eiropas revīzijas palāta.

ES – Eiropas Savienība.

EST – Eiropas Savienības tiesa.

EEZ – Eiropas Ekonomiskā zona.

Komisijas skaidrojošās pamatnostādnes – 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”.

LR – Latvijas Republika.

Monreāla konvencija – Konvencija par dažādu starptautiskā gaisa transporta noteikumu unifikāciju.

Priekšlikums 52013PC0130 – Priekšlikums EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES REGULA, ar ko groza 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 Regulu (EK) Nr. 2027/97 par gaisa pārvadātāju atbildību, veicot pasažieru un viņu bagāžas gaisa pārvadājumus.

PTAC – Patērētāju tiesību aizsardzības centrs.

Regula Nr. 1008/2008 – Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 1008/2008 (2008. gada 24. septembris) par kopīgiem noteikumiem gaisa pārvadājumu pakalpojumu sniegšanai Kopienā (pārstrādāta versija).

Regula Nr. 1177/2010 – 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 Dokumenti attiecas uz EEZ.

Regula Nr. 1371/2007 – Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 1371/2007 (2007. gada 23. oktobris) par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem.

Regula Nr. 181/2011 – 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 Dokumentu attiecas uz EEZ.

Regula Nr. 261/2004 – Eiropas Parlamenta un Padomes regula Nr. 261/2004 (2014.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.

Regula Nr. 889/2002 – Eiropas Parlamenta un Padomes regula (EK) Nr. 889/2002 (2002. gada 13. maijs) Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 889/2002 (2002. gada 13. maijs), ar ko groza Padomes Regulu (EK) Nr. 2027/97 par gaisa pārvadātāju atbildību nelaimes gadījumos.

Romas līgums – Eiropas Ekonomikas kopienas dibināšanas līgums.

IEVADS

Tiesību normas, kas nodrošina aviopasažieru tiesības pastāv jau sen un varētu šķist, ka pasažieru tiesības ir zaudējušas aktualitāti. Taču autorei pašai saskaroties ar aviopasažieru tiesību pārkāpumiem ir nācies konstatēt, cik sarežģīti un laikietilpīgi priekš pasažiera var būt to realizēšana praksē un cik aizvien aktuāla ir šī tēma. Realizējot tiesības praksē, autore sastapās ar problemātiskajiem aspektiem, kas ir saistīti ne tikai ar tiesību aktos esošajām neprecizitātēm, ko izmanto gaisa pārvadātāji, lai samazinātu izmaksāto kompensāciju apjomus, bet arī ar kompensācijas iegūšanas sarežģīto un neērto kārtību, kā arī informētības nepietiekamību.

Maģistra darba tēmas mērķis ir konstatēt un atklāt aviopasažieru tiesību tiesisko regulējumu galvenās nepilnības, piedāvājot to novēršanas iespējas, kā arī uzlabot aviopasažieru tiesību īstenošanas mehānismu, kas šobrīd ir laikietilpīgs un sarežģīts. Mērķa sasniegšanai autore izvirza šādus uzdevumus:

1. noteikt un apskatīt aviopasažieru tiesības regulējošos tiesību aktus;
2. analizēt Regulā Nr. 261/2004 un Regulā Nr.889/2002 paredzētās kompensācijas un atbalsta veidus;
3. izpētīt aviopasažieriem paredzēto kompensāciju un atbalsta saņemšanas iespējas un to izskatīšanas kārtību un ar tām saistītās problēmas;
4. noskaidrot būtiskos aviopasažieru kompensāciju un atbalsta saņemšanas problemātiskos aspektus un nepilnības;
5. ieteikt iespējamus risinājumus, kā novērst konstatētās pastāvošās problēmas.

Maģistra darbā izmantotās zinātniski pētnieciskās metodes: informācijas apstrādes un analītiskā pētniecības metode, kā pamatā ir tiesību normu, tiesu nolēmumu un literāro avotu apkopošana un izpēte, aprakstošo pētniecības metodi, kvantatīvo aptauju metodi – interneta aptauju, lai pamatotu problemātiskos aspektus ar statistikas datiem, induktīvā un deduktīvā metode, lai izteiktu secinājumus par darba gaitā konstatētajiem problemātiskajiem aspektiem.

Izvirzītā darba mērķa sasniegšanai autore pētīs un analizēs ES un Latvijas normatīvos aktus, to skaidrojošās pamatnostādnes, Latvijas un ES tiesu praksi. Darbā tiks izmantoti Eiropas revīzijas palātas ziņojuma pētījumi un atzinumi, publiskajos resursos pieejamie avoti.

Maģistra darbs sastāv no piecām nodaļām un secinājumiem, kuros apkopoti autores prāt paši būtiskākie secinājumi un priekšlikumi. Pirmajā nodaļā tiek apskatīti aviopasažieru tiesību regulējošie tiesību akti un to galvenās definīcijas. Otrajā nodaļā tiek analizēti un pēti tiesību aktos noteiktie kompensācijas un atbalstu veidi, kā arī tiek konstatēti to trūkumi un piedāvāti iespējamie risinājumi. Trešajā nodaļā tiek izskatīti aviopasažieru tiesību realizēšanas

problemātiskie aspekti, kas saistīti ar regulās paredzēto kompensāciju atbalsta saņemšanu un to izskatīšanas kārtību, tiek norādīts uz trūkumiem ar kuriem autore sastapās praksē. Ceturtajā nodaļā tiek apskatīti galvenie kompensāciju un atbalsta saņemšanas problemātiskie aspekti, kas saistīti ar nepilnībām aviopasažieru tiesību aktos un pasažieru informētību. Piektajā nodaļā tiek minēti būtiski iespējamie risinājumi aviopasažieru tiesību nodrošināšanas uzlabošanai.

1. AVIOPASAŽIERU TIESĪBAS REGULĒJOŠIE TIESĪBU AKTI UN DEFINĪCIJAS

Kā viens no pirmajiem aviopasažieru tiesību rašanās pamatiem ir 1957.gada 25.marta Romas līgums, kurā apvienojās Vācija, Francija, Beļģija, Itālija, Nīderlande un Luksemburga un ar kura palīdzību tika izveidots kopīgais tirgus, ļaujot brīvi pārvietoties un nodrošināt preču, pakalpojuma brīvu apriti.³ Tā ietvaros tika veidota kopīga transporta politika, nosakot Eiropas Ekonomikas kopienas dibināšanas līguma 80.panta 2. punktā: *“Padome ar kvalificētu balsu vairākumu var nolemt, vai, ciktāl un saskaņā ar kādu procedūru var pieņemt attiecīgus noteikumus par jūras transportu un gaisa transportu.”*⁴

2003.gada 4.novembrī stājās spēkā otrs būtiskākais aviopasažieru tiesību aizsardzības rašanās pamatdokuments Monreāla konvencija, kuras ietvaros tika noteikta gaisa pārvadātāja atbildība un tās izveidošanas galvenais mērķis bija ieviest vienotus noteikumus gaisa pārvadātāju atbildības noteikšanai gadījumos, kad starptautisku reisu laikā tiek nodarīts kaitējums pasažieriem, bagāžai vai precēm. Ar šo konvenciju ieviesa visaptverošos tiesiskos principus un noteikumus. Kā svarīgākos autors minētu gaisa pārvadātāja neierobežotās civiltiesiskās atbildības principu miesas bojājumu gadījumā; avansa maksājuma principu miesas bojājumu gadījumā, lai segtu cietušo vai uz kompensāciju tiesīgo personu tūlītējās ekonomiskās vajadzības; gaisa pārvadātāja atbildības ierobežojumu paaugstināšana kavēšanās gadījumā un bagāžai nodarītā kaitējuma gadījumā, kā arī iespēju cietušajam vai uz kompensāciju tiesīgajām personām iesniegt prasības tiesās pasažiera pastāvīgajā dzīvesvietā.⁵

Nemot vērā Romas līgumu un Monreāla konvenciju, šobrīd aviopasažieru tiesības nodrošina un pārvadātāju atbildību nosaka vairāki regulējošie tiesību akti, gan speciālie tiesību akti, gan vispārējās patērētāju aizsardzības prasības, kā arī, lai palīdzētu nodrošināt labāku regulu piemērošanu un izpildi, izdotās skaidrojošās pamatnostādnes:

- 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

³ EUR-Lex, Piekļuve Eiropas Savienības tiesību aktiem. Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=legissum:xy0023> [aplūkots: 02.10.2021]

⁴ Citēts no: Tulkošanas un terminoloģijas centrs. Grām.: Konsolidēts Eiropas Kopienas dibināšanas līgums un Nicas Līgums. A/S Preses nams poligrāfijas grupā Jāņa Sēta, 2001, 65.lpp.

⁵ EUR-Lex, Piekļuve Eiropas Savienības tiesību aktiem. Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/ALL/?uri=LEGISSUM:l24255> [aplūkots: 02.10.2021]

iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos un ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr. 295/9. Dokuments attiecas uz EEZ.⁶

- Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 889/2002 (2002. gada 13. maijs), ar ko groza Padomes Regulu (EK) Nr. 2027/97 par gaisa pārvadātāju atbildību nelaimes gadījumos. Dokuments attiecas uz EEZ.⁷
- Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 1008/2008 (2008. gada 24. septembris) par kopīgiem noteikumiem gaisa pārvadājumu pakalpojumu sniegšanai Kopienā (pārstrādāta versija). Dokuments attiecas uz EEZ.⁸
- 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. 889/2002.⁹
- Likums par aviāciju.¹⁰
- Patērētāju tiesību aizsardzības likums.¹¹
- Preču un pakalpojumu drošuma likums.¹²
- Par atbildību par preces un pakalpojuma trūkumiem.¹³

Lai, lasot darbu, izslēgtu pārpratumus, būtu jāņem vērā dažas svarīgākās definīcijas, kas ir atrunātas iepriekš minētajos speciālos tiesību aktos un ir būtiskas pasažieru tiesību traktēšanā un šī darba izstrādē:

1. Saskaņā ar Regulu Nr. 261/2004:

- Gaisa pārvadātājs – gaisa satiksmes uzņēmums ar derīgu uzņēmējdarbības licenci;
- Apkalpojošais gaisa pārvadātājs – gaisa pārvadātājs, kas veic vai plāno veikt lidojumu saskaņā ar līgumu ar pasažieri vai citas tādas juridiskas vai fiziskas personas vārdā, kurai ir līgums ar šo pasažieri;

⁶ EUR-Lex, Piekļuve Eiropas Savienības tiesību aktiem. Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:32004R0261&from=LV> [aplūkots: 02.10.2021]

⁷ EUR-Lex, Piekļuve Eiropas Savienības tiesību aktiem. Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=celex%3A32002R0889> [aplūkots: 24.10.2021]

⁸ EUR-Lex, Piekļuve Eiropas Savienības tiesību aktiem. Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?qid=1476179676680&uri=CELEX:32008R1008> [aplūkots: 24.10.2021]

⁹ EUR-Lex, Piekļuve Eiropas Savienības tiesību aktiem. Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=CELEX:52016XC0615%2801%29> [aplūkots: 24.10.2021]

¹⁰ Par aviāciju: LV likums, Pieņemts 05.10.1994.

¹¹ Patērētāju tiesību aizsardzības likums: LV likums. Pieņemts 18.03.1999.

¹² Preču un pakalpojumu drošuma likums: LV likums. Pieņemts 07.04.2004.

¹³ Par atbildību par preces un pakalpojuma trūkumiem: LV likums. Pieņemts 20.06.2020.

- Kopienas gaisa pārvadātājs – gaisa satiksmes uzņēmums ar derīgu darbības licenci, ko izdevusi kāda Kopienas dalībvalsts saskaņā ar Regulu (EEK) Nr. 2407/92;
- Ceļojuma rīkotājs – ir organizators Padomes 1990. gada 13.jūnija Direktīvas 90/314/EEK par kompleksiem ceļojumiem, kompleksām brīvdienām un kompleksām ekskursijām (2) 2. panta 2. punkta nozīmē, izņemot gaisa pārvadātāju;
- Biļete – ir derīgs dokuments, kas dod tiesības saņemt pārvadājuma pakalpojumu, vai līdzīgs neizdrukāts dokuments, tostarp elektroniskā formā, un ko iz devis vai apstiprinājis gaisa pārvadātājs vai tā pilnvarots aģents;
- Rezervācija – fakts, ka pasažierim ir biļete, vai cits pierādījums, kas liecina par to, ka gaisa pārvadātājs vai ceļojuma rīkotājs rezervāciju ir pieņēmis un reģistrējis;
- Galamērķis – galamērķis, kas norādīts uz biļetes, kuru uzrāda pie reģistrācijas letes, vai, tieši savienoto reisu gadījumā, pēdējā reisa galamērķis; pieejamus alternatīvus reisus ar pārsēšanos neņem vērā, ja ievēro sākotnēji plānoto ielidošanas laiku;
- Persona ar ierobežotām pārvietošanās spējām – ir ikviena persona, kuras pārvietošanās spējas, izmantojot transportlīdzekļus, ir ierobežotas kādu fizisku (sensorisku vai kustību, pastāvīgu vai pagaidu) traucējumu, garīgu traucējumu, vecuma vai jebkādu citu invaliditātes iemeslu dēļ un kuras stāvoklis prasa īpašu uzmanību un visiem pasažieriem pieejamo pakalpojumu pielāgojumus šīs personas vajadzībām;
- Iekāpšanas atteikums – atteikums uzņemt pasažierus reisā, lai gan viņi saskaņā ar 3. panta 2. punktā minētajiem nosacījumiem ir ieradusies uz iekāpšanu, izņemot gadījumus, kad ir pamats iekāpšanu atteikt, piemēram, veselības stāvokļa, drošības vai nepiemērotu ceļojuma dokumentu dēļ;
- Brīvprātīgais – persona, kas ir ieradusies uz iekāpšanu saskaņā ar 3. panta 2. punktā minētajiem nosacījumiem un atsaucas uz gaisa pārvadātāja aicinājumu pasažieriem, kuri ir ar mieru atkāpties no savas rezervācijas, par to saņemot atlīdzinājumu;
- Atcelšana – ir tāda lidojuma neveikšana, kurš ir bijis iepriekš plānots un uz kuru ir rezervēta vismaz viena vieta.¹⁴

2. Saskaņā ar Regulu Nr. 889/2002:

- Kopienas gaisa pārvadātājs – gaisa satiksmes uzņēmums ar derīgu darbības licenci, ko izdevusi kāda Kopienas dalībvalsts saskaņā ar Regulu (EEK) Nr. 2407/ 92;
- Persona, kas tiesīga saņemt kompensāciju – pasažieris vai kāda persona, kam ir tiesības uz prasību šā pasažiera vārdā saskaņā ar piemērojamajiem tiesību aktiem;

¹⁴ Regula Nr. 261/2004. Pieņemta 11.02.2004., 2. pants.

- “galvenā un pastāvīgā dzīves vieta” ir dzīvesvieta, kas ir pastāvīga un noteikta pasažiera mītnes vieta nelaiemes gadījuma brīdī. Šajā sakarā pasažiera pilsonība nav noteicošais faktors.
- Bagāža, ja nav noteikts citādi, ir gan reģistrētā, gan neregistrētā bagāža Monreālas Konvencijas 17. panta 4. punkta nozīmē.¹⁵

¹⁵ Regulu Nr. 889/2002. Pieņemta 13.05.2002., 1. pants.

2. AVIOPASAŽIERIEM PAREDZĒTO KOMPENSĀCIJU UN ATBALSTA VEIDI

Pirms uzskaitīt aviopasažieriem paredzēto kompensāciju un atbalsta veidus, ko tieši paredz speciālie tiesību akti, būtiski ir saprast, ka pasažieru tiesības neaprobežojas tikai ar kompensācijām un atbalstu, bet ir daudz plašākas. Kā uzsvērts Eiropas revīzijas palātas 2018.gada īpašajā ziņojumā, kā būtiskākās ES pasažieru tiesības, kas attiecas ne tikai uz aviopasažieriem, bet arī uz citiem transporta veidiem, ir arī tādas tiesības kā:

- tiesības uz nediskrimināciju attiecībā uz transporta pieejamību, tas ir, aizsardzību pret diskrimināciju gan tiešu, gan netiešu pilsonības, dzīvesvietas, invaliditātes vai ierobežotu pārvietošanās spēju dēļ;
- tiesības brīvi pārvietoties – piekļuve transportlīdzeklim un palīdzība pasažieriem ar invaliditāti un pasažieriem ar ierobežotām pārvietošanās spējām, nepiemērojot papildu maksu;
- tiesības uz informāciju – informācijas sniegšana pirms biļešu iegādes, dažādos brauciena posmos un it īpaši brauciena traucējuma gadījumā;
- tiesības uz ātru un pieejamu sūdzību izskatīšanas sistēmu, tas ir tiesības iesniegt sūdzību pārvaldītājam, ja neapmierina tā sniegtais pakalpojums. Pēc tam sūdzību var iesniegt kompetentajai valsts izpildstrukturai;
- tiesības uz ES tiesību normu pilnīgu piemērošanu un efektīvu īstenošanu – tiesības paļauties uz to, ka pārvaldītāji pareizi piemēros ES pasažieru tiesības.¹⁶

Diemžēl daļa no šīm tiesībām tiek ievērota tikai daļēji, kam par pamatu ir regulu nepilnības un kontroles trūkums, kas savukārt ļauj aviokompānijām dažādi interpretēt aviopasažieru tiesības.

Lai turpmāk varētu izskatīt un apsvērt tiesību problemātiskos aspektus, nepieciešams aplūkot kādas kompensācijas un atbalstu paredz regulas. Regulas Nr. 261/2004 un Regulas Nr. 889/2002 galvenais elements ir tūlītēja un proporcionālā palīdzība un to ietvaros tiek noteiktas tādas tiesības kā, tiesības, kas saistītas ar atteikšanos no brauciena tā traucējuma gadījumā, tiesības uz pārvadājuma līguma izpildi brauciena traucējuma gadījumā, tiesības saņemt palīdzību, tiesības uz kompensāciju, kā arī tiesības uz pārvaldītāja atbildību par pasažieriem un viņu bagāžu.¹⁷

¹⁶ ES pasažieru tiesības ir visaptverošas, tomēr pasažieriem joprojām jācinās par to ievērošanu. Īpašais ziņojums, Nr. 30, 2018.gads, 6.lpp. Pieejams: <https://op.europa.eu/lv/publication-detail/-/publication/a23d2c1c-1940-11e9-8d04-01aa75ed71a1> [aplūkots: 31.10.2021]

¹⁷ Ibid.

2.1.Regulā Nr. 261/2004 paredzētās kompensācijas un atbalsta veidi

Analizējot publiskajā telpā pieejamos rakstus par aviopasažieriem paredzētajām kompensācijām, visbiežāk tiek pieminēti tieši Regulā Nr. 261/2004 atrunātie nodrošināmo tiesību minimumi, kas jānodrošina gan pasažieriem, kuri izlido no dalībvalstu lidostām, gan arī uz pasažieriem, kas izlido no lidostas trešajā valstī un ielido dalībvalsts lidostā, ja lidojumu nodrošina Kopienas gaisa pārvadātājs. Regulas Nr. 261/2004 mērķis ir ne tikai pastiprināt pasažieru tiesības, bet nodrošināt, ka gaisa pārvadātāji strādā liberalizētā tirgū atbilstīgi saskaņotiem nosacījumiem.¹⁸ Tieši saistībā ar šo regulu visbiežāk ir konstatējamas pasažieru sūdzības.

Regula Nr. 261/2004 pasargā pasažierus tādu notikumu gadījumā kā iekāpšanas atteikums, lidojuma atcelšana, kavēšanās, komforta apstākļu pazemināšanu, kuri var radīti nopietnas problēmas un sarežģījumus pasažieriem.

Iekāpšanas atteikšanas gadījumā, ja gaisa pārvadātājs kādu iemeslu dēļ plāno atteikt aviopasažierim iekāpšanu uz reisu, tam vispirms jāaicina brīvprātīgos atkāpties no rezervētajām biļetēm, attiecīgi atlīdzinot pasažierim saskaņā ar noteikumiem, par ko attiecīgais pasažieris vienojies ar apkalpojošo gaisa pārvadātāju kā arī nodrošināt papildus brīvprātīgajam *aprūpes atbalstu*, kas ir ēdināšana, izmitināšana, transporta pakalpojumi no lidostas uz izmitināšanas vietu, kā arī komunikācijas sakaru nodrošināšana, kā, piemēram, veikt bez maksas divus telefona zvanus, nosūtīt divas elektroniskās vēstules.¹⁹

Gadījumos, ja piesakās nepietiekams skaits brīvprātīgo, apkalpojošais gaisa pārvadātājs var atteikt pasažierim iekāpšanu pret to gribu. Šādos gadījumos regula paredz tiesības pasažierim nekavējoties saņemt kompensāciju, *vienreizēju izmaksu*, kuras apmērs atkarīgs no lidojuma attāluma (**250 EUR** par visiem lidojumiem ≤ 1 500 km attālumā; **400 EUR** par visiem lidojumiem Kopienas iekšienē 1 500 km < attālumā un par visiem citiem lidojumiem 1 500 līdz 3 500 km attālumā; **600 EUR** par visiem lidojumiem, uz ko neattiecas iepriekšējie punkti), un saņemt atbalstu attiecībā uz maršruta maiņu un aprūpes atbalstu.

Autore saskata divus galvenos problemātiskos aspektus iekāpšanas atteikšanas gadījumā:

1. nav konkretizēti gadījumi, kuros gaisa pārvadātājs ir tiesīgs atteikt pasažierim iekāpšanu. Regulas Nr. 261/2004 4.panta 1.punkts nosaka “Ja gaisa pārvadātājs *kādu iemeslu dēļ* plāno atteikt iekāpšanu uz kādu reisu, tas vispirms aicina brīvprātīgos atkāpties no rezervētajām biļetēm un saņemt atlīdzinājumu saskaņā ar nosacījumiem, par ko vienojas

¹⁸ Regula Nr. 261/2004. Pieņemta 11.02.2004., 1.lpp.

¹⁹ Ibid., 4.lpp – 5.lpp.

attiecīgais pasažieris un apkalpojošais gaisa pārvadātājs”²⁰ no kā secināms, ka gaisa pārvadātājs var rīkoties pēc saviem ieskatiem. Šāda veida gaisa pārvadātāja pilnvaras var nopietni kaitēt pasažierim gadījumos, kad atteikums nav saistīts ar pamatotu iemeslu, piemēram, pasažiera veselības stāvoklis, kad pasažierim no pilota puses tika atteikta iekāpšana, kaut arī tam bija izsniegta gan ārstējošā ārsta atļauja lidot, gan arī par pasažiera veselības stāvokli bija ziņots aviosabiedrības ārstam, kas deva savu atļauju lidojumam. Attiecīgi iepriekš minētajā situācijā pasažierim tika radītas nopietnas problēmas, kas savukārt ir pretrunā ar Regulas Nr. 261/2004 1.apsvērumu par augsta līmeņa pasažieru aizsardzību ”Kopienas rīcībai gaisa satiksmes nozarē cita starpā ir jābūt vērstai uz to, lai nodrošinātu augsta līmeņa pasažieru aizsardzību. Turklāt ir jāņem vērā vispārējās patērētāju aizsardzības prasības.”²¹ Autore uzskata, regulas ietvaros būtu nepieciešams uzskaitīt gadījumus, kuriem iestājoties gaisa pārvadātājam ir tiesības atteikt pasažiera iekāpšanu, it īpaši tāpēc, lai izslēgtu tos gadījumus, kad gaisa pārvadātājs apzināti pārdod vairāk biļešu, nekā vietu skaits lidmašīnā. Saskaņā ar izdevniecības Santa rakstu “Biļeti ir, bet lidojumu atsaka? Kā rīkoties?” uz lidojumu parasti neietodoties līdz 6% pasažieru, tāpēc aviokompānijas dažādu ekonomisku apsvērumu dēļ apzināti pārdodot vairāk biļešu, nekā iespējams uzņemt pasažieru, tādējādi nereti radot pasažieriem pamatīgas neērtības. Arī raksta ietvaros kā problēma ir norādīta pasažieru neziņa par nelidotāju izvēles kritērijiem, tā kā tie ir atstāti pašu aviokompāniju ziņā. Daži pārvadātāji apgalvojot, ka viņu sistēma ir automātiska un ārpus borta paliekot tie pasažieri, kuri lidojumam pierēģistrējas pēdējie. Kā informē aviokompānija airBaltic uz lidojumiem neierodoties aptuveni 4% no pasažieriem un ja nebūtu atļauts pārdot vairāk biļešu, pat 15% sēdvietu lidmašīnās paliktu tukšas, tādējādi ievērojami sadārdzinot lidojuma izmaksas. Šāda prakse sniedzot lidsabiedrībām iespēju piedāvāt vairāk biļešu par zemākām cenām. Lidsabiedrības redzot un analizējot vēsturiskos datus, cik cilvēku kādās dienās uz kādiem lidojumiem neierodas un attiecīgi reizēm pārdod vairāk biļešu. Retajās situācijās, kad ir jāatsaka iekāpšana, vispirms tiekot meklēti brīvprātīgie, kuri gatavi lidot ar nākamo reisu, saņemot par to papildu kompensāciju.²² Jāatzīst, ka šāda aviobiļešu virspārdošana ir legāla un atļauta praksē, taču vai pasažierim, kurš ir iegādājies biļeti ir jācieš?

2. nav definēts kritēriju kopums kādā veidā tiek izvēlēts pasažieris kuram tiek atteikts lidojums, gadījumos, kad nav pieteicies neviens vai ir nepietiekams pieteikušos brīvprātīgo skaits, šādā veidā pārkāpjot pasažiera tiesības uz informācijas saņemšanu attiecībā uz iegādāto pakalpojumu. Kā risinājums varētu būt vienotas metodoloģijas izstrāde, kuras ietveros būt

²⁰ Regula Nr. 261/2004. Pieņemta 11.02.2004., 4. pants.

²¹ Ibid., 1.lpp.

²² Izdevniecība Santa, 08.11.2019 <https://www.santa.lv/raksts/ieva/aktuali/bilete-ir-bet-lidojumu-atsaka-ka-rikoties-29883/> [20.11.2021]

atspoguļots pasažieru atlases modelis, kuriem varētu būt atteikts lidojums, iestājoties konkrētiem gadījumiem, modeļa izstrādes gaitā, īpaši aizsargājot personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām, bērnus, kuri ceļo vieni, grūtnieces, personas ar nopietniem veselības traucējumiem, vecākiem, kuri ceļo ar mazgadīgiem bērniem.

Lidojuma atcelšanas gadījumā, kas ir viens no visbiežāk sastopamajiem notikumiem, pasažierim ir tiesības:

1. izvēlēties saņemt atlīdzinājumu, tas ir biļetes pilnu cenu, vai mainīt maršrutu, izmantojot pielīdzināmu apstākļu pārvadājumus, līdz to galamērķim pēc iespējas agrāk; vai arī mainīt maršrutu, izmantojot pielīdzināmu apstākļu pārvadājumus, līdz to galamērķim vēlākā dienā atbilstīgi pasažiera vēlmēm, ja ir pieejamas brīvas vietas. Maršruta maiņas gadījumā, ja apkalpojošais gaisa pārvadātājs piedāvā pasažierim lidojumu uz citu lidostu, nevis to, uz kuru pasažieris bija rezervējis biļeti, minētais gaisa pārvadātājs sedz izmaksas, kas rodas, pasažierim pārvietojoties no šīs alternatīvās lidostas uz lidostu, uz kuru bija rezervēta biļete, vai uz citu tuvumā esošu vietu, par ko vienojas ar pasažieri.

Autore uzskata, ka šis regulējuma nosacījums nav pietiekami skaidri noregulēts, attiecībā uz maršrutu maiņu, izmantojot pielīdzināmu apstākļu pārvadājumus, tā kā pārvadātāja piedāvājums attiecībā uz piedāvāto maršruta maiņu var būt neatbilstošs pasažiera vajadzībām un plāniem. Pasažieris, iegādājoties biļetes, ir saplānojis savu brīvo vai darba laiku un mērķus. Notiekot izmaiņām plānotajā lidojumā, var tikt nesasniegts pasažiera plānotais mērķis un bieži tiek radīti zaudējumi, piemēram, pasažieris lidojuma atcelšanas dēļ nevar ierasties darbā, nokavē koncertu, konferenci par ko iepriekš bija samaksājis un uz kuru dodas. Attiecīgi pasažiera interesēs vienmēr ir veikt lidojumu pēc iespējas ātrāk laika ziņā pietuvojot to iepriekš plānotajam. Diemžēl atbilstoši esošajam regulējumam, pārvadātājam nav nosacījums pasažieri nogādāt galamērķī pēc iespējas ātrāk, izmantojot gan savas iespējas, gan citu pārvadātāju piedāvātās iespējas, kā rezultātā bieži pasažierim tiek piedāvāts tikai tā paša pārvadātāja organizētie lidojumi ar vēlāku reisu vai kompensācija, atmaksājot biļetes pilno cenu. Autore praksē ir sastapusies ar situāciju, kad pasažierim, kurš atradās slēpošanas kūrortā dienu pirms paredzētā lidojuma tika paziņots par reisa atcelšanu, piedāvājot maršruta maiņu, kas būtu iespējams pēc trīs dienām vai atgriezt biļetes pilno cenu. Pasažierim, kas lidoja ar ģimeni, šī situācija radīja masu neērtību, tā kā, piekrītot maršruta maiņai, nāktos kavēt darbu, ko tajā situācijā pasažieris nevarēja atļauties, savukārt piekrītot saņemt atpakaļ biļetes pilno cenu rastos zaudējumi, jo biļete tika iegādāta iepriekš par zemākām cenām un iegūtā kompensācija neatbilstu jaunās biļetes pirkuma vērtībai, ja pasažieris pirktu biļetes pie cita pārvadātāja, lai plānotajā dienā

un laikā varētu atgriezties galamērķī. Iespējams būtu vērtīgi, ja pārvadātāju starpā būtu vienoti savstarpējie sadarbības līgumi, kas ļautu šādos lidojumu atcelšanas gadījumos pasažieri tā galamērķī nogādāt tiešām pēc iespējas ātrāk izmantojot visas tā brīža pieejamās iespējas, kā arī abiem pārvadātājiem būtu finansiāli izdevīgs, samazinot izmaksas, īpaši, ja otra pārvadātāja plānotajā reisā ir brīvas vietas.

2. saņemt aprūpes atbalstu – ēdināšanu, komunikācijas sakaru nodrošināšana, kā arī maršruta maiņas gadījumā, aprūpes atbalstu, kas saistīts ar izmitināšanu, transporta pakalpojumiem no lidostas uz izmitināšanas vietu, ja plānojamais jaunā reisa izlidošanas laiks ir vismaz dienu pēc atceltā reisa izlidošanas laika. Autore uzskata, ka nosacījums par izmitināšanas un transporta atbalsta saņemšanu tikai pie nosacījuma, ka plānojamais jaunā reisa izlidošanas laiks *vismaz dienu* pēc atceltā reisa izlidošanas laika ir izteikti nelabvēlīgs un rada nopietnas neērtības. Lai arī regula paredz šīs kompensācijas iespējami drīzu saņemšanu personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām un personām, kas tās pavada, kā arī nepavadītiem bērniem, tas ir nepietiekams, jo arī tādām pasažieru grupām kā ģimenēm ar maziem bērniem, grūtniecēm vai personām ar nopietnām veselības problēmām šāds gaidīšanas periods rada stipri nopietnākus sarežģījumus kā personai, kas labā veselības stāvoklī lido viena vai ar pilngadīgajiem. Nosacījumi būtu jākoriģē, paplašinot to personu loku, kas šī veida kompensāciju ir tiesīga saņemt iespējami drīz vai dodot tām piekļuves tiesības paaugstinātā komforta zonai (VIP zonai), ja tāda attiecīgajā lidostā pastāv.

Regulas nosacījumi, kas paredz transporta pakalpojumus no lidostas uz izmitināšanas vietu, ja plānojamais jaunā reisa izlidošanas laiks ir vismaz dienu pēc atceltā reisa izlidošanas laika, šķietami nav pārdomāti, tā kā garantēti rada pasažierim papildu izdevumus, jo tiek apmaksāts transports tikai no lidostas vienā virzienā uz izmitināšanas vietu, bet pasažierim, lai veiktu savu lidojumu būs jāatgriežas arī atpakaļ uz lidostu. Ceļojumu apdrošināšanas noteikumi pārsvarā vienmēr nosaka kompensēt transporta izdevumus, kas pasažierim radušies par transportu no lidostas uz viesnīcu un atpakaļ. Veicot izmaiņas regulā, šis apdrošinātāja prakses piemērs būtu labs piemērs, kas būtu jāņem vērā, tā kā izdevumi radušies ne pasažiera vainas dēļ.

3. Saņemt kompensāciju, vienreizēju izmaksu, kuras apmērs atkarīgs no lidojuma attāluma, gadījumos, ja pasažieri regulā noteiktajā kārtībā un laikā netika informēti un tiem netika piedāvā maršruta maiņa.

Saskaņā ar Regulas Nr. 261/2004 5.panta 3.punktu tiek pieļautas atkāpes, kad kompensācija var būt nemaksāta "Apkalpojošajam gaisa pārvadātājam nav jāmaksā

kompensācija saskaņā ar 7. pantu, ja tas var pierādīt, ka lidojuma atcelšanu ir izraisījuši ārkārtēji apstākļi, no kuriem nevarētu izvairīties pat tad, ja tiktu veikti visi iespējamie pasākumi”²³ un tieši šo atkāpi, pelēko zonu esamību gaisa pārvadātāji izmanto visbiežāk, atsakot pasažieriem kompensāciju, tā kā:

- regulā nav skaidri definēts jēdziens, kas ir “ārkārtas apstākļi”,
 - netiek noteikti kritēriji, nosacījumi, kas tad ir “visi iespējamie pasākumi”.
4. Saņemt paskaidrojumu par iespējamo alternatīvo transportu.²⁴

Lidojuma kavēšanās gadījumā, ja apkalpojošais gaisa pārvadātājs paredz lidojuma kavēšanos divas stundas vai ilgāk attiecībā uz 1 500 kilometru vai mazāka attāluma lidojumiem, trīs stundas vai ilgāk attiecībā uz lidojumiem Kopienas iekšienē vairāk nekā 1 500 kilometru attālumā un visiem citiem lidojumiem 1 500 līdz 3 500 kilometru attālumā, vai arī četras stundas vai ilgāk attiecībā uz visiem lidojumiem, izņemot iepriekš minētos, pasažierim ir tiesības saņemt aprūpes atbalstu – ēdināšanu, komunikācijas sakaru nodrošināšanu. Gadījumos, ja paredzams, ka izlidošanas laiks ir *vismaz nākamajā dienā*, pasažierim pienākas arī aprūpes atbalsts, kas saistīts ar izmitināšanu, transporta pakalpojumiem no lidostas uz izmitināšanas vietu. Tā pat kā lidojuma atcelšanas gadījumā, laika ierobežojums, kad pasažieris var saņemt izmitināšanas un transporta aprūpi ir nepiemērots ģimenēm ar maziem bērniem, grūtniecēm un personām ar nopietnām veselības problēmām. Autore uzskata, ka jākorrigē nosacījumu tekstuālais formulējums “vismaz nākamajā dienā”, aizvietojojot to ar stundu limitu, tā kā varētu būt situācijas, kad pasažiera lidojums bija paredzēts 08:00, bet apkalpojošais gaisa pārvadātājs atbilstīgi paredzētajam izlidošanas laikam paredz lidojuma kavēšanos līdz tās pašas dienas 23:30, kas nav nākamā diena, bet pasažiera gaidīšanas laiks sanāk ilgāks par 15 stundām.²⁵

Gadījumā, ja lidojums kavējas vismaz piecas stundas, apkalpojošajam gaisa pārvadātājam ir jāsniedz pasažieriem Regulas Nr. 261/2004 8. panta 1. punkta a) apakšpunktā minētais atbalsts, kas izteikts kā ”a) — vai septiņās dienās saskaņā ar 7. panta 3. punktu 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, ja lidojumam vairs nav jēgas, ņemot vērā pasažiera sākotnējo ceļojuma plānu, attiecīgā gadījumā kopā ar — atpakaļceļa lidojumu uz sākotnējo izlidošanas vietu pēc iespējas agrāk;”²⁶ no kā izriet, ka pasažierim šādos gadījumos nemaz nepastāv tiesības mainīt maršrutu, kā arī saņemt kompensāciju, vienreizēju izmaksu, kuras apmērs atkarīgs no lidojuma attāluma, kaut arī sava

²³ Regula Nr. 261/2004. Pieņemta 11.02.2004., 4.lpp.

²⁴ Ibid., 4.lpp. – 5.lpp.

²⁵ Ibid., 4.lpp.

²⁶ Ibid., 5.lpp.

lidojuma gaidīšanas laiks var būt tik pat ilgs kā lidojuma atcelšanas gadījumā. Vai gaisa pārvadātājs atsevišķos gadījumos nevar šo punktu izmantot sev par labu, pasažierim paziņojot, ka lidojums kavējas, nevis tiek atcelts. Regulas Nr. 261/2004 ietvaros netiek definēti jēdzieni “Atcelšana” un “Kavēšana”.

Papildus iepriekš minētajiem problemātiskajiem aspektiem autore uzskata, ka būtu jāmin ne tikai kompensāciju izmaksu atrunātie nosacījumi, ierobežojumi, bet arī to apmēri naudas izteiksmēs, attiecīgi nosakot kā tas ir atrunāts Monreālas konvencijā nosakot ierobežojumu pārskatījumu vismaz reizi 5 gados. Kopš Regula Nr. 261/2004 pieņemšanas 2004.gada 11.februārī kompensāciju apmēri nav tikuši mainīti, kaut arī ekonomiskais stāvoklis ir mainījies un dzīves dārdzība ir palielinājusies. Piemēram, kompensācijas apmēri ēdināšanai vispār netiek izteikti naudas vērtībā, kas ļauj apkalpojošajam gaisa pārvadātājam šos izdevumus segt pēc saviem ieskatiem tā kā regula nosaka, ka pasažierim bez maksas piedāvā ēdināšanu un atspirdzinājumus samērīgā attiecībā pret gaidīšanas laiku. Praksē aviokompānija izsniedz ēdināšanas kuponus, noteiktā naudas vērtībā, ar kuriem klients lidostā var norēķināties. Problēma ir tajā, ka nav atrunāta, pasažierim zināma vienota sistēma ēdināšanas un atspirdzinājumu apmēra noteikšanā atkarībā no gaidīšanas laika. Būtu jāņem vērā ne tikai gaidīšanas laiks, bet arī valsts, kurā pasažieris gaida savu lidojumu, jo izcenojums dažādās valstīs ir dažāds. Piemēram, 2019.gada reiss no Kopenhāgenas uz Rīgu ar paredzēto izlidošanas laiku 08:50 tika atcelts tehnisku iemeslu dēļ un noteikts jaunais izlidošanas laiks bija tās pašas dienas pulksten 14:55, kā rezultātā ģimenei, diviem pieaugušajiem un trīs mazgadīgiem bērniem, lidostā bija jāgaida 6 stundas. Apkalpojošais gaisa pārvadātājs uz katru pasažieri izsniedza kuponu ar vērtību 45 DKK (aptuveni 6,50 EUR), Coca-Cola 150 ml skārda bundžiņa Kopenhāgenas lidostā maksāja 24 DKK (aptuveni 3,53 EUR), omlete ar sēnēm 100 DKK (aptuveni 14,67 EUR). Attiecīgi var secināt, ka apkalpojušais gaisa pārvadātājs nebija pietiekamā apmērā nodrošinājis pasažieriem atbalstu ēdināšanai un atspirdzinājumiem, tā kā par to piešķirto kuponu, nevarēja iegādāties normālas pusdienas un regulā atrunāto pienākumu izpildīja tikai formāli. Vienots kompensāciju apmēru aprēķināšanas princips, kas ņem vērā inflācijas rādītāju izmaiņas, varētu nodrošināt augstāka līmeņa pasažieru aizsardzību, atbilstoši Regulas Nr. 261/2004 mērķim. Šis problēmas aspekts varētu būt risināms arī pēc līdzības kā tas ir atrunāts Ministru kabineta noteikumu Nr.969 “Kārtība, kādā atlīdzināmi ar komandējumiem saistītie izdevumi” un to Pielikumā Nr.1, saskaņā ar kuru tiek noteikts izdevumu diennakts normas komandējumiem (darba braucieniem) uz ārvalstīm atkarībā no valsts uz kuru dodas komandējumā.

2.2. Regulā Nr. 889/2002 un Monreālas Konvencijas pasažieriem paredzētās kompensācijas un atbalsta veidi

Regulu Nr. 889/2002 ar ko groza Padomes Regulu (EK) Nr. 2027/97 par gaisa pārvadātāju atbildību nelaimes gadījumos jāskata vienlaikus ar Monreālas Konvenciju, tā kā grozījumi regulā tika veikti, lai to pieskaņotu Monreālas Konvencijas noteikumiem, tādā veidā izveidojot vienotu starptautisko gaisa pārvadātāju atbildības sistēmu un pastiprinātu pasažieru un viņu apgādājamo aizsardzību.²⁷

Monreāla Konvencija, kas ir ratificēta 130 valstīs, ieskaitot visas ES valstis, attiecas uz visiem starptautiskajiem pasažieru, bagāžas pārvadājumiem, kas par atlīdzību tiek veikti ar gaisa kuģi, un tā paredz pārvadātāja atbildību par zaudējumiem, kas radušies:

1. pasažiera miesas bojājumu vai nāves gadījumā, taču vienīgi pie nosacījuma, ka nelaimes gadījums, kurš izraisīja miesas bojājumus vai nāvi, notika gaisa kuģī vai jebkuru iekāpšanas vai izkāpšanas darbību laikā. Saskaņā ar Monreāla Konvenciju attiecībā uz zaudējumiem, kas nepārsniedz 100 000 SDR (īpašās aizņēmumtiesības, ko definējis Starptautiskais Valūtas fonds, tas ir aptuveni 120 000 EUR²⁸) par katru pasažieri, pārvadātājs nevar izslēgt vai ierobežot savu atbildību. Pārsniedzot šo apmēru, kura pamatā ir pieņēmums par pārvadātāja vainu, pārvadātājs var neatbildēt par zaudējumiem, tikai pierādot, ka nav bijis vainīgs. Pierādīšanas pienākums gulstas uz pārvadātāju,²⁹
2. reģistrētas bagāžas iznīcināšanas, pazušanas vai sabojāšanas gadījumā, taču vienīgi pie nosacījuma, ka notikums, kurš izraisīja bagāžas iznīcināšanu, pazušanu vai sabojāšanu, notika gaisa kuģī vai jebkurā brīdī, kad par reģistrēto bagāžu atbildēja pārvadātājs. Neregistrētas bagāžas, tostarp personīgo lietu gadījumā pārvadātājs ir atbildīgs tad, ja zaudējums radies viņa vai viņa darbinieku vai pārstāvju vainas dēļ. Iestājoties kādam no šīnī punktā minētajiem notikumiem, pārvadātāja atbildība nepārsniedz 1 288 īpašās aizņēmumtiesības, tas ir aptuveni 1200 EUR, par katru pasažieri, ja vien pasažieris brīdī, kad reģistrētā bagāža tika nodota pārvadātājam, nebija iesniedzis īpašu paziņojumu par piegādi galamērķī un nebija samaksājis papildu summu, ja tas bija nepieciešams. Tādā gadījumā pārvadātājam būs jāsamaksā summa, kas nepārsniedz deklarēto summu, ja vien viņš nepierāda, ka šī summa ir lielāka nekā pasažiera faktiskā interese par piegādi

²⁷ Regula Nr. 889/2002. Pieņemta 13.05.2002, 1.lpp.

²⁸ Starptautiskais Valūtas fonds. Pieejams: https://www.imf.org/external/np/fin/data/param_rms_mth.aspx [aplūkots: 13.11.2021]

²⁹ EUR-Lex, Piekļuve Eiropas Savienības tiesību aktiem. Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=LEGISSUM%3A124255> [aplūkots: 13.11.2021]

galamērķī.³⁰ Attiecīgi šis ir maksimālais kompensācijas apmērs, kas netiek piemērots automātiski. Lai to saņemtu, pasažierim ir jāpierāda sev radītais zaudējumu apmērs un katrs gadījums tiek vērtēts individuāli.

Analizējot publiskā telpā pieejamo informāciju un ES tiesas un Latvijas Republikas tiesu spriedumus, autore secināja, ka problemātisko aspektu attiecībā uz Regulu Nr. 889/2002 un Monreālas Konvenciju ir stipri mazāk kā Regulas 261/2004 gadījumā, kas varētu būt saistīts gan ar mazāku notikumu iestāšanās gadījuma skaitu pasažiera miesas bojājumu vai nāves gadījumā, gan ar privāti iegādātās apdrošināšanas esamību bagāžas iznīcināšanas, pazušanas vai sabojāšanas gadījumā. Autore konstatēja, ka galvenais problēmjautājums pasažiera miesas bojājumu vai nāves gadījumā ir jēdziena “nelaimes gadījums” definīcijas neesamība, kas ļauj to gan pasažieriem, gan gaisa pārvadātājiem interpretēt atšķirīgi. Savukārt bagāžas iznīcināšanas, pazušanas vai sabojāšanas gadījumā galvenokārt pasažieru sūdzības ir tieši saistītas ar kompensācijas iegūšanas procesu, tā kā katrai aviokompānijai ir sava bagāžas politika, kas ietver ne tikai bagāžas veidus, kurus aviokompānija maksās, bet arī kādus priekšmetus tā izslēdz no remonta vai atlīdzināšanas piedāvājumiem.

³⁰ Monreāla Konvencija. Parakstīts Monreālā 28.05.1999. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/lv/starptautiskie-likumi/id/1407> [aplūkots: 13.11.2021]

3. AVIOPASAŽIERIEM PAREDZĒTO KOMPENSĀCIJU UN ATBALSTA SAŅEMŠANAS UN TO IZSKATĪŠANAS KĀRTĪBA

Kā viens no pasažieru tiesību augsta līmeņa aizsardzības nodrošināšanas klupakmeņiem ir aviopasažieriem paredzēto kompensāciju un atbalsta saņemšanas un to izskatīšanas kārtība, kā pamatā ir informācijas un zināšanu trūkums par tiesībām un to realizēšanu dzīvē. Kā norādījusi Eiropas revīzijas palāta *“Lai izmantotu pasažieru tiesību regulējumā paredzētās priekšrocības, pasažierim ir jāzina savas tiesības. Tomēr informētības līmenis ir samērā zems. Informētības vairošanas kampaņās galvenā uzmanība ir pievērsta pasažieru tiesību esamībai, bet tajās varēja sniegt vairāk praktisku norādījumu par to, kā rīkoties ceļojuma neplānotas pārtraukšanas gadījumā”*³¹.

Analizējot publiskajā telpā pieejamo informāciju par pasažiera tiesībām un saskaroties dzīvē ar to praktisko pielietojumu, autore secināja, ka pieejamās informācijas par pasažieru tiesībām tiešām ir daudz, taču nav pieejams strukturēts un cilvēkam, kas pamatā jurisprudenci nezina, saprotams rīcības modelis, kurā būtu norādīts iespējamais rīcības plāns, aptuvenās iespējamās izmaksas un iespējamais kompensācijas saņemšanas laiks.

3.1. Gaisa pārvadātāju atbildība informācijas nodrošināšanā

Saskaņā ar Regulu Nr. 261/2004 apkalpojošajam gaisa pārvadātājam tiek noteikts pienākums nodrošināt, ka pie reģistrācijas pasažierim vizuāli uztveramā veidā tiktu izvietots skaidri salasāms paziņojums ar sekojošu tekstu: *“Ja Jums ir atteikta iekāpšana vai Jūsu lidojums ir atcelts vai kavējas vismaz divas stundas, lūdziet pie reģistrācijas vai iekāpšanas letes paziņojumu par Jūsu tiesībām, jo īpaši attiecībā uz kompensāciju un atbalstu”*³² no kā izriet, ka pasažierim sākotnēji jāvērsas pie reģistrācijas vai iekāpšanas letes, kur parasti pasažieris saņem informāciju par turpmāko lidojuma gaitu kā arī par tā tiesībā un galvenokārt attiecībā uz atbalstu un kompensāciju. Paralēli pasažierim būtu jāsaņem no apkalpojošā gaisa pārvadātāja rakstveida paziņojums, kurā izklāstīti noteikumi par kompensācijas un atbalstu ko nosaka Regula Nr. 261/2004. Nosūtāmajā paziņojumā būtu jāuzrāda arī valsts pilnvarotās iestādes kontaktinformāciju. Valsts pilnvaroto iestādi izraugās dalībvalsts kā atbildīgo par šīs regulas izpildi attiecībā uz lidojumiem no lidostām, kuras atrodas teritorijā, un lidojumiem no

³¹ Eiropas Savienības Publikāciju birojs. ES pasažieru tiesības ir visaptverošas, tomēr pasažieriem joprojām jācīnās par to ievērošanu. Īpašais ziņojums, Nr. 30, 2018., 4lpp. Pieejams: <https://op.europa.eu/lv/publication-detail/-/publication/a23d2c1c-1940-11e9-8d04-01aa75ed71a1>

³² Regula Nr. 261/2004. Pieņemta 11.02.2004., 14. pants.

trešās valsts uz šādām lidostā un kura attiecīgajā gadījumā veic vajadzīgos lai nodrošinātu pasažieru tiesību ievērošanu.³³ Šīs kārtības ietvaros ir saskatāmi vairāki vājie posmi:

- nosacījums pie reģistrācijas pasažierim vizuāli uztveramā veidā izvieto skaidri salasāmu paziņojumu ir maz efektīvs un nepietiekams veids kā informēt pasažieri, jo brīdī, kad persona reģistrējas lidojumam, šis paziņojums priekš tā ir neaktuāls un visticamāk, ka tas tiks nepamanīts, tā kā personas domas ir aizņemtas ar tā brīža aktuālajiem jautājumiem kā, piemēram, vai līdzī ir paņemts viss nepieciešamais, vai dokumenti ir kārtībā, vai bagāžas svars nepārsniegs atļauto, vai tomēr būs jāpiemaksā un citi jautājumi. Kā arī jāņem vērā vispārīgās attīstības tendences un fakts, ka šobrīd reģistrēties var arī attālināti caur pārvadātāja mājas lapu, attiecīgi ir daļa klientu, kas nemaz nepienāk pie reģistratūras. Autore uzskata, šāda veida ziņojumiem būtu jābūt izvietotiem vietās, kur pasažieris uzkavējas jau bez papildu steigas vai uztraukuma, piemēram, lidostas kafējnīcās uz galdiņiem, uzgaidāmajās telpās, smēķētāju zonā un galvenais pašā gaisa kuģī, izvietojot to katra krēsla atzveltnē, kā tas tiek darīts ar drošības instrukciju. Likuma norma varētu būt papildināta, nosakot gaisa pārvadātājam šādā informatīvajā paziņojumā norādīt pilnīgāku informāciju gan par kompensāciju un atbalstu veidiem, apmēriem, veicamajām darbībām brīdī, kad iestājas notikums, rīcību plāns kompensācijas, atbalsta saņemšanai, kā arī informācija par turpmākām iespējamām darbībām, ja no gaisa pārvadātāja saņemtā atbilde par kompensācijas izmaksas atteikumu vai izmaksas apmēru neapmierina. Pēc būtības izveidojot vienotu kopīgu informācijas formu priekš visiem gaisa pārvadātājiem, lai mazinātu informācijas pasniegšanas grozīšanas iespēju. Līdzīgs princips ir izmantots Regulā Nr. 889/2002, kuras ietvaros ir izstrādāts vienots paziņojums ar kuru pasažieri tiek informēti par gaisa pārvadātāja atbildību attiecībā uz viņu bagāžu.³⁴
- attiecībā uz Regulas Nr. 261/2004 nosacījumu, ka apkalpojošā gaisa pārvadātājam gadījumos, kad atsaka iekāpšanu vai atceļ lidojumu, pasažierim būtu jāizsniedz rakstveida paziņojums, kurā izklāstīti noteikumi par kompensācijas un atbalstu problemātiskā puse ir tajā, ka nav noteikts veids, laika ierobežojumi, kuros šis ziņojums būtu jāizsniedz pasažierim, kāda veida informācijai būtu jābūt uzrādītai, kā arī šis fakts ir grūti izkontrolējams, attiecīgi radot pelēkās zonas un iespēju pārvadātājam nepildīt vai daļēji izpildīt regulas nosacījumus, tādā veidā pazeminot pasažieru aizsardzības līmeni. Kā sliktu praksi ar kuru sastapās autore var minēt 2019.gada 14.marta reisu no Kopenhāgenas uz Rīgu ar paredzēto izlidošanas laiku 08:50, kas tika atcelts tehnisku iemeslu dēļ, nosakot jauno

³³ Regula Nr. 261/2004. Pieņemta 11.02.2004., 16. pants.

³⁴ Regula Nr. 889/2002. Pieņemta 13.05.2002., 3.lpp. – 4.lpp.

izlidošanas laiku tās pašas dienas pulksten 14:55. Pasažieris par lidojuma atcelšanu uzzināja atrodoties lidostā no Kopenhāgenas lidostas darbiniekiem. Pasažieris, dzirdot paziņojumu par reisa atcelšanu, vērsās informācijas centrā, kur saņēma ēdināšanas kuponus un īsu informāciju par iespējamo atbalstu. Informācija par kompensāciju veidiem un to saņemšanas kārtību netika sniegta, arī no gaisa pārvadātāja pasažieris nesaņēma nekādu paziņojumu. Jāpiebilst, ka informācija tika sniegta angļu valodā un ne visiem pasažieriem ir pietiekošas angļu valodas prasmes. Pasažieris, sazinoties pa e-pastu ar pārvadātāju par lidojuma atcelšanu un tās iemesliem, saņēma īsu rakstisku atbildi, skatīties 3.1.attēlu, kuras ietvaros, pirmkārt, tā arī nekas netika minēts par pasažiera tiesībām, iespējamo rīcību, otrkārt, tika sniegta norāde sazināties pa citu e-pasta adresi, ja vēlas iegūt precīzāku informāciju, kas attiecīgi palielināja pasažiera neērtības.

From: [redacted] <reservations@[redacted]>
Date: Thu, 14 Mar 2019 at 10:07
Subject: RE: Question
To: [redacted]

Labdien cien. [redacted].

Paldies, ka sazinājāties ar [redacted].

Laipni informējam, ka reiss [redacted] Kopenhāgenā – Rīga bija atcelts tehnisku iemeslu dēļ. Jā lūdz atvainoties par šo notikumu. Jūs varat saņemt precīzāku informāciju lūgums uzrakstīt uz zemāk norādītu e-pastu:

[redacted]
customer@[redacted]

Lai jauka diena!

Ar cieņu,

3.1. att. Pārvadātāja sniegtā informācija lidojuma atcelšanas gadījumā

Saskaņā ar Komisijas skaidrojošās pamatnostādnes iekļauto skaidrojumu attiecībā uz tiesībām uz informāciju šāda būtiskas informācijas noklusēšana, kā arī maldinošas informācijas sniegšana par pasažieru tiesībām saskaņā ar Direktīvu 2005/29/EK, kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem, var tik uzskatīta par negodīgu vai maldinošu komercpraksi attiecībā pret patērētājiem.³⁵ Direktīvas 2005/29/EK 7.panta 4.punkts nosaka “Ja īsteno uzaicinājumu veikt pirkumu, šādu informāciju uzskata par būtisku, ja tas jau no konteksta nav skaidrs:

³⁵ Komisijas paziņojums “Skaidrojošās 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”. Pieejams: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016XC0615\(01\)&from=LV](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016XC0615(01)&from=LV)

- a) produkta galvenās īpašības, ciktāl tas ir piemērots saistībā ar saziņas līdzekli un pašu produktu;
- b) tirgotāja ģeogrāfiskā adrese un identitāte, piemēram, viņa tirdzniecības nosaukums un vajadzības gadījumā tā tirgotāja ģeogrāfiskā adrese un identitāte, kura uzdevumā viņš darbojas;
- c) cena, tostarp visi nodokļi, vai, ja produkta iedabas dēļ cenu nevar pamatoti aprēķināt iepriekš, cenas aprēķināšanas veids, kā arī vajadzības gadījumā visi papildu kravas, piegādes vai pasta maksājumi, vai, ja tādus maksājumus nevar pamatoti aprēķināt iepriekš, fakts, ka šādi papildu maksājumi var būt iekasējami;
- d) maksāšanas, piegādes, darbības un sūdzību izskatīšanas procedūras, ja tās ir citādas, nekā to paredz profesionālā rūpība;
- e) atcelšanas vai atsaukšanas tiesību esamība, ja tās saistītas ar produktiem vai darījumiem.”³⁶

Lai sasniegtu augstāku pasažieru tiesību īstenošanas līmeni, kas ir Regulas Nr. 261/2004 mērķis, būtu jāveic izmaiņas pastiprinot un precizējot pārvadātāja pienākumus par rakstveida informācijas izsūtīšanas laiku, saturu, kā arī nosakot papildu sankcijas ziņojuma nenosūtīšanas gadījumā, kā arī pierādīšanas faktam būtu jāgulstas uz pārvadātāju.

- Tiesības katrai dalībvalstij noteikt savu Regulas Nr. 261/2004 uzraugošo iestādi, kuru kompetencē varētu arī nebūt pasažieru individuālo iesniegumu izskatīšana, pasažiera kompensācijas un atbalsta saņemšanu strīdīgos gadījumos tikai apgrūtina. Latvijā atbildīgā iestāde par Regulas Nr. 261/2004 uzraudzību ir PTAC, kas vienlaikus sniedz arī pasažieriem palīdzību strīdos ar pārvadātājiem. Autore ierosinātu izmantot vienotu praksi visām dalībvalstīm un Latvijā pastāvošā kārtība ir pasažierim visdraudzīgākā.

Regulā Nr. 889/2002 ir noteikts “Visi gaisa pārvadātāji, pārdodot gaisa pārvadājuma pakalpojumu Kopienā, nodrošina, lai pārdošanas vietās, ieskaitot pārdošanu pa telefonu un internetā, pasažieriem būtu pieejams kopsavilkums par galvenajiem noteikumiem, kas reglamentē atbildību par pasažieriem un viņu bagāžu, ieskaitot kompensācijas pieprasīšanas termiņus un iespēju iesniegt īpašu deklarāciju attiecībā uz bagāžu. Izpildot šo informēšanas prasību, Kopienas gaisa pārvadātāji izmanto pielikumā doto paziņojumu. Šāds kopsavilkums vai paziņojums nevar izmantot par pamatu kompensācijas prasījumam un šīs regulas vai Monreālas Konvencijas interpretācijai.”³⁷ Autore uzskata, ka regulas pielikumā dotais paziņojums ir labas prakses piemērs, kurā tiek kodolīgi izklāstītas pasažiera tiesības, kompensāciju apmēri, un pārvadātāja atbildība, kā arī kompensāciju pieteikšanas termiņi.

³⁶ Direktīva 2005/29/EK. Pieņemta 11.06.2005.

³⁷ Regula Nr. 889/2002. Pieņemta 13.05.2002., 3.lpp.

Papildus informēšanas prasībām gaisa pārvadātājam, attiecībā uz Kopienā sniegtiem vai pirktiem gaisa pārvadājumu pakalpojumiem rakstiski jānodrošina katram pasažierim informāciju par konkrētajā lidojumā piemērojamo gaisa pārvadātāja atbildības ierobežojumu attiecībā gan uz ievainojumiem vai nāves gadījumiem, ja tādi pastāv, gan uz bagāžas iznīcināšanu, pazušānu vai bojājumu, kā arī uz kaitējumu sakarā ar kavēšanos.³⁸ Šī prasība galvenokārt tiek izpildīta pārvadātāju mājas lapās ievietojot informāciju, kas ir brīvi pieejama pasažierim jebkurā laikā.

3.2. Kompensācijas un pretenzijas pieteikšana, termiņi un prasību celšana

Iestājoties kādam no Regulā Nr. 261/2004, Regulā Nr. 889/2002 un Monreālas Konvencijā atrunātajiem notikumiem saskaņā ar kuriem pienākas kompensācija, svarīgi ievērot normatīvajos aktos noteikto kompensācijas pieteikšanas kārtību un termiņus.

Attiecībā uz bagāžas nozaudēšanu, iztrūkumu vai bojājumu, sākotnēji ir svarīgi uzreiz lidostā doties uz lidostas Lost&Found biroju, kas parasti ir izvietots bagāžas saņemšanas zālē, lai paziņotu par konstatēto bagāžas problēmu un aizpildītu Ziņojumu par bagāžas problēmām (Property Irregularity Report, PIR), lai aviosabiedrība būtu pēc iespējas ātrāk informēta un varētu uzsākt nepieciešamās darbības problēmas risināšanai. Šis ziņojums parasti tiek sastādīts divos eksemplāros, no kuriem viens paliek Lost&Found birojam, bet otrs tiek izsniegts pasažierim. Informācija par bagāžas nozaudēšanu tiek ievadīta WordTracker, kas ir pasaulē vienīgā starptautiskā bagāžas izsekošanas un saskaņošanas sistēma, un pasažierim tiek izsniegts reģistrācijas numurs ar kuru iespējams sekot līdzi bagāžas meklēšanas procesam, ielogojoties izsekošanas sistēmā

https://wtrweb.worldtracer.aero/WTRInternet/wtwwflowinternet.do?_flowExecutionKey=_cC6907D04-3ADD-D4E0-E11C-BFEF3AE6638D_kCF883C44-5493-D99B-1512-1BC0D89B2A94.

Pasažierim ir būtiski šo ziņojumu saglabāt, tā kā ir pārvadātāji, kuri kompensācijas izskatīšanas procesā, var palūgt šo ziņojumu iesniegt, kaut gan saskaņā ar normatīvajiem aktiem tā nav obligāta prasība tādēļ ziņojuma neesamība nevar būt iemels, lai aviokompānija noraidītu pasažiera prasību, tomēr tas pasažierim turpmāk var radīt pierādīšanas grūtības.³⁹

³⁸ Regula Nr. 889/2002. Pieņemta 13.05.2002.

³⁹ Eiropas Patērētāju informēšanas centrs, pieejams: <https://ecclatvia.lv/lv/avio-pasazieru-tiesibas-visas-lapas> [aplūkots: 18.11.2021]

Lai saņemtu kompensāciju, pasažierim sākotnēji pārvadātājam ir jāiesniedz sūdzība, ievērojot normatīvajos aktos un Monreāla konvencijā atrunātos termiņus. Likuma Par aviāciju 110.pants nosaka:

- Pasažierim klātesošās mantas nozaudēšanas, iztrūkuma vai bojājuma gadījumā **pretenzija jāiesniedz pārvadātājam nekavējoties** pēc pasažiera izkāpšanas biļetē norādītajā gaisa pārvadājuma galapunktā vai citā izkāpšanas vietā.
- Iekāpšanas atteikuma, lidojuma atcelšanas vai ilgas kavēšanās gadījumā saskaņā ar Regulu Nr. 261/2004 pretenzija pārvadātājam iesniedzama **sešu mēnešu** laikā no lidojuma dienas vai dienas, kurā lidojums bija paredzēts.
- Sakarā ar pasažierim klātesošās mantas, reģistrētās bagāžas nozaudēšanu, iztrūkumu, bojājumu vai reģistrētās bagāžas gaisa pārvadājuma nokavējumu pretenzija jāiesniedz pārvadātājam nekavējoties, bet ne vēlāk kā:
 - 1) **7 dienu** laikā no reģistrētas bagāžas saņemšanas dienas tās iztrūkuma vai bojājuma gadījumā;
 - 2) **7 dienu** laikā reģistrētas bagāžas vai **14 dienu** laikā kravas nozaudēšanas gadījumā no dienas, kad tā tiek uzskatīta par nozaudētu (reģistrēta bagāža vai krava uzskatāma par nozaudētu, ja to atzinis pārvadātājs vai ja pagājušas septiņas dienas no brīža, kad bagāžai vai kravai vajadzēja pienākt pārvadājuma galapunktā, bet tā nav pienākusi.);
 - 3) **21 dienas** laikā no bagāžas vai kravas saņemšanas dienas gaisa pārvadājuma nokavējuma gadījumā.⁴⁰

Kompensācijas pieteikšanas un saņemšanas procesu apgrūtina vienotas informācijas trūkums par pasažiera rīcības kārtību, iestājoties notikumam. Publiskajos avotos ir pieejama informācija par kārtību, bet tā nav pilnīga un ir sadrumstalota. Piemēram, saskaņā ar PTAC mājas lapā pieejamo informāciju pasažieri tiek informēti par pieteikuma iesniegšanas nepieciešamību un termiņiem, bet nav sniegta informācija kā un kur tieši pasažierim to izdarīt. Šī informācija savukārt ir norādīta Starptautiskās lidostas Rīgas mājas lapā, bet tajā trūkst informācijas par termiņiem un tālāko rīcību, kā arī autores prāt tajā ir izvietota pasažieri maldinoša informācija, kas norāda, ka bojātas bagāžas gadījumā pasažierim jāvērsas pie sava apdrošinātāja vai aviokompānijas (skatīties 3.2. attēlu).

⁴⁰ Par aviāciju: LV likums, Pieņemts 05.10.1994.

Pazaudēta un atrasta bagāža

Drukāt

- Ja lidostas teritorijā esi pazaudējis personīgās mantas, lūdzam vērsties lidostas uzzinju dienestā - zvaniem no Latvijas 1817 (0,64 EUR par minūti), zvaniem no ārvalstīm +371 29311817
- Ja mantas atstātas lidmašīnas salonā, tev jāsazinās ar konkrēto aviokompāniju
- Bagāžas nozaudēšanas/aizkavēšanas gadījumos sazinies ar lidostas "Rīga" bagāžas servisu: tālr. +371 67207236, e-pasts: arrival.service@riga-airport.com.

Bojātas bagāžas gadījumā vērsies pie sava apdrošinātāja vai aviokompānijas!

ATRAKAL

3.2. att. Starptautiskās lidostas Rīgas mājas lapā sniegtās norādes bojātas bagāžas gadījumā

Līdzīgs ieteikums par bagāžas kompensācijas saņemšanu, sākotnēji vēršoties pie apdrošinātāja, nozaudētas bagāžas gadījumā tika konstatēta Latvijas aviokompānijas Air Baltic Corporation AS mājas lapā, saskaņā ar kuru pasažierim tiek norādīts, ka gadījumā, ja bagāža nav saņemta ilgāk par 5 dienām, pasažierim jāaizpilda nozaudētās bagāžas forma un ja bagāža netiek atrasta 21 dienas laikā, jāpiesaka atlīdzība pie sava apdrošinātāja⁴¹. Tikai kā ceturtais rīcības punkts (skatīties 3.3.attēlu) tiek piedāvāts pieteikt atlīdzības saņemšanu no pašas aviosabiedrības.

Nozaudēta bagāža

Ja bagāža ir nozaudēta:

1. Ja neesi saņēmis bagāžu ilgāk par 5 dienām, aizpildi nozaudētās bagāžas formu
2. Ja bagāža nav atrasta 21 dienas laikā, piesaki atlīdzību saviem apdrošinātājiem
3. Sazinies ar mums, ja vēlies saņemt apstiprinājuma vēstuli, ko iesniegt apdrošinātājiem
4. Ja tomēr vēlies atlīdzību pieteikt pie mums, aizpildi formu

3.3. att. Air Baltic Corporation AS mājas lapā sniegtās norādes nozaudētas bagāžas gadījumā

Autore uzskata, ka šādas norādes aviokompānijas mājas lapā ir maldīgas un rada pasažierim neērtības un pasliktina pasažieru tiesību realizēšanas kvalitāti. Ceļojumu apdrošināšanas produktu, nosacījumus un izmaksas kārtību neregulē likumdevējs kā tas ir Sauszemes transportlīdzekļu īpašnieku civiltiesiskās atbildības obligātās apdrošināšanas gadījumā, līdz ar to katrai apdrošināšanas sabiedrībai ir izstrādāti savi Ceļojumu apdrošināšanas noteikumi, ar saviem kompensācijas saņemšanas nosacījumiem un kārtību. Autore izvēlējās apskatīt divu apdrošināšanas kompāniju AAS "BTA Baltic Insurance Company" un AAS "BALTA" ceļojumu apdrošināšanas noteikumus, tā kā šīs kompānijas ieņem līdera pozīcijas

⁴¹ Air Baltic Corporation AS, pieejams: <https://www.airbaltic.com/lv/aizkavejusies-nozaudeta-bojata-bagaza> [18.11.2021]

ceļojuma apdrošināšanas tirgū parakstīto bruto prēmiju ziņā, attiecīgi apdrošināto personu skaita ziņā.

AAS "BTA Baltic Insurance Company" ceļojumu risku apdrošināšanas noteikumu Nr. 15-1 11.6. punkts attiecībā uz bagāžas nozaudēšanu, nolaupīšanu pārvadātāja vainas dēļ paredz sekojošu nosacījumu kompensācijas saņemšanai: "Lai saņemtu apdrošināšanas atlīdzību, Jums ir jāiesniedz mums bagāžas reģistrēšanas talons, pārvadātāja izsniegts apstiprinājums par bagāžas nozaudēšanas faktu un izmaksātās kompensācijas apmēru."⁴²

AAS "BALTA" ceļojumu apdrošināšanas noteikumi Nr. 4101.02 bagāžas sabojāšanas, nozaudēšanas gadījumā nosaka:

- 41.2. punkts "Bagāža tiek uzskatīta par nozaudētu, ja šo faktu pārvadātājs atzinis rakstiski, norādot izmaksātās kompensācijas lielumu vai atteikumu to izmaksāt".
- 41.6. punkts "Izmaksājot apdrošināšanas atlīdzību par bagāžas nozaudēšanu vai sabojāšanu, no tās tiek atskaitīta atbilstoši šim apdrošināšanas līgumam iepriekš izmaksātā apdrošināšanas atlīdzība par bagāžas aizkavēšanos un pārvadātāja izmaksātā kompensācija".⁴³

No abu apdrošinātāju ceļojumu apdrošināšanas nosacījumiem izriet, ka, lai saņemtu kompensāciju par nozaudēto bagāžu, pasažierim ir jāiesniedz izziņa no pārvadātāja kurā ir norādīts izmaksātās kompensācijas apmērs vai atteikums kompensāciju maksāt, no kā izriet, ka pasažierim tiks lūgts vērsties pie sava pārvadātāja, lai iegūtu šādu izziņu, kuru pārvadātājs varēs izsniegt tikai pēc tam, kad būs izskatījis pasažiera pieteikto gadījumu un pieņēmis lēmumu par kompensācijas izmaksu vai atteikumu. Aplūkojot RYANAIR mājas lapā pieejamo informāciju attiecībā uz bojātas, aizturētas un pazaudētas bagāžas pieteikšanas kārtību, autore nekonstatēja norādes vērsties pie apdrošinātāja.

Jāpiemin, ka likuma Par aviāciju 100.pants nepārprotami nosaka pārvadātāja atbildību par bagāžas vai kravas nozaudēšanu, iztrūkumu vai bojājumu, attiecīgi pārvadātāja pienākums būtu izmaksāt kompensāciju, nesūtot pasažieri pie savas apdrošināšanas kompānijas.

Šādas situācijas, kad patērētājam tiek sniegta nepilnīga, maldinoša informācija vai pārvadātājs cenšas izvairīties no kompensāciju izmaksāšanas ir nepieņemamas un būtu kontrolējamas, nepieciešamības gadījumā piemērojot pārvadātājam soda sankcijas.

Gadījumos, kad pasažieri pēc pretenzijas celšanas pārvadātājam nepiekrīt gaisa pārvadātāja atbildei, nav saņemta apmierinoša atbilde vai atbilde nav saņemta divu mēnešu

⁴² AAS "BTA Baltic Insurance Company" ceļojumu risku apdrošināšanas noteikumi Nr. 15-1, pieejami: https://www.bta.lv/media/Celojumu_apdr_noteikumi_15-1_LV.pdf [18.11.2021]

⁴³ AAS "BALTA" Ceļojumu apdrošināšanas noteikumi Nr. 4101.02, pieejami: https://www.balta.lv/uploads/ceļojumu_noteikumi_4101.02_final_lv.pdf [18.11.2021]

laikā, pasažieris prasību pret pārvadātāju sakarā ar pasažierim klātesošās mantas, reģistrētās bagāžas vai kravas nozaudēšanu, iztrūkumu, bojājumu vai reģistrētās bagāžas vai kravas pārvadājuma nokavējumu, kā arī sakarā ar iekāpšanas atteikumu, lidojuma atcelšanu vai ilgu kavēšanos *atbildīgajā iestādē vai tiesā* var celt saskaņā ar likumā Par aviāciju noteikto kārtību.

Likuma Par aviāciju 109.pantā noteikts, ka prasība pret pārvadātāju ceļama pārvadātāja pārvaldes institūcijas atrašanās vietas, gaisa pārvadājuma līguma noslēgšanas vai gaisa pārvadājuma galapunkta vietas tiesā ne vēlāk kā divu gadu laikā no dienas, kad gaisa kuģis ieradies galapunktā, vai no dienas, kad gaisa kuģim vajadzēja ierasties tajā, vai no pārvadājuma pārtraukšanas dienas. Prasību pret pārvadātāju sakarā ar pasažierim klātesošās mantas, reģistrētās bagāžas vai kravas nozaudēšanu, iztrūkumu, bojājumu vai reģistrētās bagāžas vai kravas gaisa pārvadājuma nokavējumu, kā arī sakarā ar iekāpšanas atteikumu, lidojuma atcelšanu vai ilgu kavēšanos saskaņā ar Regulu Nr. 261/2004, var celt tikai pēc rakstveida pretenzijas pieteikšanas pārvadātājam.⁴⁴

Pārvadātājs prasību pret pasažieri, bagāžas vai kravas nosūtītāju un saņēmēju var celt saskaņā ar šo likumu sešu mēnešu laikā no tā notikuma dienas, kas bijis par pamatu prasības celšanai. Prasības par kaitējuma atlīdzināšanu saistībā ar gaisa kuģa apkalpes locekļa nāvi vai veselības bojājumu, kas radies, pildot dienesta pienākumus, nodarīto kaitējumu trešajai personai vai tās mantai un kaitējumu, kas radies gaisa kuģu sadursmes rezultātā tiek celtas Latvijas Republikas normatīvajos aktos paredzētajā kārtībā un termiņos.⁴⁵

Prasījumi pret pārvadātāju saskaņā ar Komerclikuma 406.pantu noilgst triju gadu laikā⁴⁶.

No iepriekš minētā izriet, ka pasažierim ir jāsniedz sūdzību tās valsts kompetentajai valsts iestādei, kurā noticis incidents, tas ir, ja Dānijā ir aizkavējies reiss, kā rezultātā pasažieris, kura dzīves vieta ir Latvija, atgriežas Latvijā, kas ir pasažiera galamērķis, ar nokavēšanos un saskaņā ar Regulu Nr. 261/2004 tam pienākas kompensācija, pasažierim šajā situācijā ir jāvēršas Dānijas ieceltajā kompetentajā iestādē, kas ir Dānijas civilās aviācijas un dzelzceļa pārvalde (Danish Civil Aviation and Railway Authority)⁴⁷, iesūtot tai aizpildīto standartizēto pieteikuma formu un klāt pievienojot pārvadātājam adresētā iesnieguma kopiju, pārvadātāja sniegtās atbildes, ja tādas ir sniegtas, kopija, biļetes un iekāpšanas kartes kopija, un citi dokumenti, kas pamato strīda esību. Attiecīgi no kompetentās valsts iestādes puses tiks sniegts nesaistošs juridisks atzinums par to, kā būtu jārikojas saistībā ar iesniegto sūdzību.

⁴⁴ Par aviāciju: LV likums, Pieņemts 05.10.1994.

⁴⁵ Ibid.

⁴⁶ Komerclikums: LV likums, pieņemts 13.04.2000.

⁴⁷ Kompetento valsts iestāžu saraksts, pieejams: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_lv.htm#next-steps [20.11.2021]

Arī Komisijas skaidrojošā pamatnostādņē Komisija iesaka mudināt pasažierus sūdzības iesniegt tās valsts izpildiestādei, kurā incidents noticis, lai tādā veidā nodrošinātu sūdzību izskatīšanas procedūru efektīvu norisi un radītu drošu tiesisko vidi gaisa pārvadātājiem un citiem varbūtēji iesaistītajiem uzņēmumiem.⁴⁸ Taču autores prāt šāda sūdzības iesniegšanas kārtība kavē pasažierus savu tiesību realizēšanā, tā kā gadījumos, ja notikums iestājies ne pasažiera dzīves vietā, saziņa ar kompetento iestādi visticamāk notiks angļu valodā, kas savā ziņā varētu būt uzskatāmi par ierobežojumiem ES oficiālo valodu lietošanai un, jāatzīst, ka jaunajai iedzīvotāju paaudzei, saziņa angļu valodā neradīs sarežģījumus, taču nedrīkst aizmirst, ka ceļo arī personas, kas pārvalda tikai savu dzimto valodu, kas var nebūt angļu valoda, un, saskaroties ar šādu sūdzības kārtību, var izlemt nemaz tālāk arī necīnīties par savām kā pasažiera tiesībām.

Kā arī pasažierim jāņem vērā, ka ne visas Regulas uzraugošās iestādes izskata pasažieru individuālos iesniegumus un ir pilnvarotas pieņemt lēmumu, piemēram, PTAC nepieņem lēmumu par prasības izpildi, izskatot individuālās pasažieru sūdzības.⁴⁹

Jāpiemin, ka kompetentas valsts iestādes iesaiste bieži ir ļoti efektīva un liek pārvadātājam pārskatīt situāciju. Kā piemēru autore var minēt jau šī darba ietvaros iepriekš minēto 2019.gada reisu no Kopenhāgenas uz Rīgu ar paredzēto izlidošanas laiku 08:50, kas tika atcelts tehnisku iemeslu dēļ un noteiktais jaunais izlidošanas laiks bija tās pašas dienas pulksten 14:55, kā rezultātā ģimenei, diviem pieaugušajiem un trīs mazgadīgiem bērniem, lidostā bija jāgaida 6 stundas.

Pēc atgriešanās Latvijā, pasažieri iesniedza kompensācijas pieteikumu aviokompānijai, kura atteicās izmaksāt kompensāciju, pamatojoties ar to, ka tehniskā problēma saistīta ar kreisās puses dzinēja pārkaršanas indikatoru lidojuma laikā un ir uzskatāma par ārkārtas apstākļiem un attiecīgi kompensācija šajā gadījumā pasažierim nepienākas. Pasažieris pārvadātājam nosūtīja vēl vienu vēstuli, kurā atsaucās uz tiesu nolēmumiem attiecībā uz ārkārtējo apstākļu skaidrojumiem, taču atkārtoti tika saņemta vēstule par kompensācijas atteikšanu.

Tā kā incidents notika Dānijas lidostā, sūdzība angļu valodā 2019.gada 5.aprīlī tika iesniegta Dānijas ieceltajā kompetentajā valsts iestādē Dānijas civilās aviācijas un dzelzceļa pārvaldē, no kuras tikai 2019.gada 15.novembrī tika saņemta detalizēta informācija par

⁴⁸ 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". Pieejams: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016XC0615\(01\)&from=LV](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016XC0615(01)&from=LV) [20.11.2021]

⁴⁹ Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, pieejams: <https://www.ptac.gov.lv/lv/aviopasazieru-tiesibas> [20.11.2021]

turpmāko rīcības plānu un iestādes pilnvarām. Tātad no lietas pieteikšanas līdz tās izskatīšanas uzsākšanai bija pagājuši jau vairāk kā septiņi mēneši. Pasažieris tika informēts, ka sūdzības fakts un komentāri tiks nosūtīti pārvadātājam, lūdzot pārvadātājam Dānijas civilās aviācijas un dzelzceļa pārvaldē iesniegt incidenta dokumentāciju un komentārus, kuri tiktu rūpīgi izvērtēti no juridiskā/tehniskā departamenta puses. Dānijas civilās aviācijas un dzelzceļa pārvaldē pieņem individuālus galīgos lēmumus, kas ir jāievēro aviosabiedrībām. Kā paredzamais lietas izskatīšanas laiks tika norādīts 3 līdz 6 mēneši, kā arī norādīts, ka lēmums pēc tā pieņemšanas tiks pārsūtīts gan pasažierim, gan pārvadātājam.

2019.gada decembrī no gaisa pārvadātā tika saņemta vēstule par kompensācijas izmaksas apstiprināšanu (skatīties 3.4.attēlu). Kā skaidroja pārvadātājs, tehniskā problēma, kuras dēļ tika atcelts lidojums, sākotnēji esot paziņota kā tehniskā problēma, kas radusies ražotāja defekta dēļ, līdz ar to uzskatāma par ārkārtas apstākļiem, taču pēc padziļinātākās izmeklēšanas tika konstatēts, ka šāda veida defekts nav konstatēts visām šīs sērijas lidmašīnām un pasažierim ir izmaksājama kompensācija.

From: [redacted]
Sent: 13 december 2019 15:16 (UTC +01)
To: [redacted] ts Info
Subject: [redacted] answer (your ref. no. [redacted]; our case no. [redacted])

Dear Mr. [redacted],

With reference to your letter, [redacted] hereby informs you that the flight [redacted] on the route Copenhagen – Riga on March 14th, 2019 was cancelled due to technical reasons. At first Airline received information that technical issues was due to manufacturer's defect. Therefore the defect could not be predicted and no preventive steps could be taken as it is obvious manufacturing defect and is out of Airline's responsibility. Airline also would like to explain you, that Airline obviously could not impact or prevent it and therefore according to European Court of Justice decision in case C-257/17 where the Court states that the defect which is confirmed by manufacturer affects other aircraft in fleet, it is considered that the defect is unexpected flight safety shortcoming and therefore extraordinary circumstance.

But after more detailed investigation Airline received information that defect was not found to all series aircrafts. Therefore Airline has reconsidered its previous decision and will pay Mr. [redacted] and his travel partners cancelled flight compensation in total amount 250EUR per passenger. Airline will contact passengers and inform about the decision.

3.4.att. Pārvadātāja skaidrojums un lēmums par kompensāciju

Kā norādīja pārvadātājs, šādu defektu neesot varējis paredzēt un neesot varējis veikt nekādus preventīvus pasākumus, tā kā tas acīmredzot esot ražošanas defekts un nav pārvadātāja atbildībā. Pārvadātājs vēstulē atsaucās arī uz ES Tiesas lēmumu lietā C-257/17, kurā Tiesa norāda ka ražotāja apstiprinātais defekts ietekmē citus gaisa kuģus flotē un uzskatāms, ka defekts ir negaidīts lidojuma drošības trūkums un līdz ar to ārkārtējs apstāklis. Meklējot ES Tiesas spriedumu Nr. C-257/17, tika konstatēts, ka visticamāk pārvadātājs ir vēstulē norādījis

nekorekto sprieduma numuru, tā kā ES Tiesas spriedums C-257/17 ir par atteikumu piešķirt pastāvīgu uzturēšanās atļauju⁵⁰.

Minētais piemērs rada daudzus pakārtotos jautājumus, vai papildu izmeklēšana tiktu veikta, ja nebūtu iesaistīta valsts iestāde, vai tiem pasažieriem, kuri bija pieteikuši kompensāciju tikai pārvadātājam un, saņemot atteikumu, izlēma nevērsties ar sūdzību valsts iestādē, no pārvadātāja puses tika izmaksāta kompensācija, vai šādās situācijās pārvadātāji apzināti nevar rīkoties pēc vienotas shēmas, kuras ietvaros tehnisko problēmu gadījumos atsaucas uz ārkārtējiem apstākļiem un atsaka kompensācijas izmaksu līdz brīdim, kad tiek iesaistīta valsts iestāde? Tā kā katra pasažiera lietas tiek izskatītas individuāli, trūkst mehānisma ar ko pārbaudīt, vai pie vienāda notikuma ar vienādiem nosacījumiem visiem cietušajiem pasažieriem, kuri pretendēja uz kompensāciju, tiek piemērots vienāds lēmums. Šis gadījums ir kā papildus apliecinājums Regulas Nr. 261/2004 jēdzienu nepietiekamam formulējumam.

Pasažierim gadījumos, kad nav izdevies atrisināt strīdu ar pārvadātāju, ir arī iespēja:

- 1. Izmantot alternatīvas strīdu izšķiršanas iestādes** saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes 2013.gada 21.maija direktīvu 2013/11/ES par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza regulu (EK) Nr. 2006/2004 un direktīvu 2009/22/EK vai strīdu izšķiršanas tiešsaistes platformu, ja pasažieris biļeti bija iegādājies tiešsaistē, taču jāņem vērā, ka šie strīdu izšķiršanas mehānismi ir pieejami tikai ES dzīvojošajām personām.⁵¹ Strīdu alternatīvas izšķiršanas procedūras veic neitrālas ārpusietas struktūras, kā, piemēram, samierinātāji, vidutāji, arbitri, tiesībsargs vai sūdzību izskatīšanas padomes. Struktūrām ir jāievēro stingri ES noteikti kvalitātes kritēriji, kas garantē, ka tās strīdu izskatīs efektīvi, godīgi, neatkarīgi un caurskatāmi. Vairums no tām strīdu izskatīs un palīdzēs par velti vai par nelielu maksu. ES tiesību aktos noteikts, ka patērētājs drīkst šādas struktūras izmantot, lai risinātu visus līgumstrīdus, kas tam var rasties ar ES teritorijā reģistrētu tirgotāju. Pie kam strīdu alternatīva izšķiršana ir iespējama visās tirgus nozarēs (piemēram, transports, banku pakalpojumi, telekomunikācijas, enerģētika, elektropreces, sadzīves tehnika, automašīnu īre, ķīmiskā tīrīšana u.tml.).⁵² Parasti strīdu alternatīva izšķiršana ir lēta un vienkārša procedūra, kas sniedz iespēju izvairīties no prasības celšanas tiesā un šādas struktūras var arī piedāvāt risinājumu vai pat noteikt to par obligātu. Piemēram, Latvijā pastāv piecas strīdu izšķiršanas struktūras:

⁵⁰ EST 07.11.2018. spriedums lietā C-257/17, A pret Staatssecretaris van Veiligheid ne Justitie. Pieejams: <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=207423&pageIndex=0&doclang=LV&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=624567> [21.11.2021]

⁵¹ Your Europe, pieejams: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_lv.htm#next-steps [21.11.2021]

⁵² Ibid.

- Latvijas Apdrošinātāju asociācijas Ombuds;
- Latvijas Transportlīdzekļu apdrošinātāju birojs;
- Latvijas Zvērinātu Advokātu Padome;
- Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (Patērētāju strīdu risināšanas komisija)
- Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija.

Taču tikai PTAC/Patērētāju strīdu risināšanas komisijas struktūras kompetencē ir strīdu izskatīšana transporta pakalpojumu nozarē, kas saistīta ar aviosabiedrībām, un tikai tādu strīdu izskatīšana, kurus ierosina patērētāji pret tirgotājiem un kas tiek ierosināti pret tiem tirgotājiem, kuri reģistrēti Latvijā. Izskatot lietu ar Patērētāju strīdu risināšanas komisijas starpniecību, pasažierim nav jāsedz nekādas maksas, procedūra tiek veikta latviešu valodā. Procedūras vidējais garums ir 2 mēneši, taču pluss ir tāds, ka procedūra nepieprasa pušu un/vai to pārstāvju fizisku klātbūtni. Jāņem vērā, ka Patērētāju strīdu risināšanas komisija izskatīs strīdu tikai pie nosacījuma, ka klients pirms tam ir vērsies PTAC vai Eiropas patērētāju informēšanas centrā un strīds tā arī nebūs atrisināts.

Trūkums šajā gadījumā ir tas, ka Patērētāju strīdu risināšanas komisijas lēmums nav saistošs, attiecīgi tam ir ieteikuma raksturs, tas nav apstrīdams vai pārsūdzams. Tomēr tas ir labprātīgi jāizpilda 30 dienu laikā vai citā lēmumā noteiktajā termiņā no tā spēkā stāšanās dienas. Ja lēmums netiek izpildīts, informācija par lēmuma neizpildi tiek ievietota Patērētāju tiesību aizsardzības centra interneta vietnē “Melnajā sarakstā”, kurā ir apkopoti komersanti, kuri labprātīgi nav izpildījuši Komisijā pieņemtos lēmumus.⁵³

Aplūkojot iepriekš darbā minēto 2019.gada reisu no Kopenhāgenas uz Rīgu ar paredzēto izlidošanas laiku 08:50, kas tika atcelts tehnisku iemeslu dēļ un noteiktais jaunais izlidošanas laiks bija tās pašas dienas pulksten 14:55, kā rezultātā ģimenei, diviem pieaugušajiem un trīs mazgadīgiem bērniem, lidostā bija jāgaida 6 stundas, autore konstatē, ka Dānijas civilās aviācijas un dzelzceļa pārvalde (Danish Civil Aviation and Railway Authority) ir norādīta kā ārpustiesas strīdu risinātāja. Tāpat kā PTAC (Patērētāju strīdu risināšanas komisijas) gadījumā procedūra ir nesaistoša, taču procedūras vidējais garums ir 5 mēneši, kas ir par 3 mēnešiem ilgāks kā Latvijas ārpustiesas strīdu risinātājam. Strīdu alternatīvas izšķiršanas struktūrām ir jāievēro stingri ES noteikti kvalitātes kritēriji, kas garantē, ka tās strīdu izskata efektīvi, godīgi, neatkarīgi un caurskatāmi. Vairums no tām pasažierim palīdzēs par velti vai par nelielu maksu. Strīdu alternatīva izšķiršana ir iespējama visās tirgus nozarēs (piemēram, transports, banku pakalpojumi,

⁵³ Patērētāju tiesību aizsardzības centra mājas lapa, pieejams: <https://www.ptac.gov.lv/lv/aviopasazieru-tiesibas> [20.11.2021]

telekomunikācijas, enerģētika, elektropreces, sadzīves tehnika, automašīnu īre, ķīmiskā tīrīšana u.tml.).⁵⁴

2. Vērsties ar prasību civillietu tiesā.

Kā norādīts Komisijas skaidrojošās pamatnostādnēs, piemērojot ES noteikumus, attiecībā uz lidojumiem no vienas dalībvalsts uz otru dalībvalsti pēc līguma, kas noslēgts ar vienu gaisa pārvadātāju, kura ir pārvadātājs, zaudējumu atlīdzināšanas prasību saskaņā ar regulu pēc prasītāja izvēles var celt valsts tiesā, kuras piekritībā ir vai nu izlidošanas vieta, vai ielidošanas vieta (galamērķis), kā noteikts pārvadājumā līgumā.⁵⁵

Šis noteikums attiecas arī uz savienotajiem lidojumiem, kas ir daļa no vienas un tās pašas rezervācijas, bet kurus, iespējams, nodrošina dažādas aviosabiedrības.

Pasažierim it tiesības celt prasību arī tās valsts tiesā, kurā reģistrēta attiecīgā aviosabiedrība.

Gadījumos, kad aviosabiedrība nav reģistrēta nevienā ES valstī, pasažieris var savu lietu iesniegt tās ES valsts tiesā, kur bija pasažiera avioreisa galamērķis, vai kur bija reisa sākumpunkts vai reisu savienošanas vieta.⁵⁶

Kā minēts YourEurope mājas lapā, gadījumos, ja prasības vērtība nepārsniedz 5 000 EUR un persona, organizācija vai uzņēmums darbojas citā ES valstī, pasažieris prasības celšanai var izmantot Eiropas procedūru maza apmērā prasībām. Šāda veida prasībai nav nepieciešama jurista palīdzība.⁵⁷ Lai arī pasažierim ir iespēja izmantot vienkāršotāku procedūru, kuras ietvaros pasažierim ir jāaizpilda A veidlapa⁵⁸ un jāpievieno visi prasību apliecināšie dokumenti, pasažierim joprojām ir nepieciešama sapratne par savām tiesībām un zināšanas par attiecīgajiem ES Tiesas spriedumiem, tā kā pats būtiskākais ir spēt pareizi noformēt pašu prasības pieteikumu.

Papildus pasažierim ir jāērķinās ar tiesas izdevumiem par prasības celšanu, kas sastādīs 75,47 EUR (valsts nodeva 70 EUR + ar lietas izskatīšanu saistītie izdevumi 5,47 EUR).

Gadījumos, ja pasažieris pats nejutīsies pārliecināts par savām spējām sastādīt

⁵⁴ Eiropas Komisijas mājas lapa, pieejams <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2> [20.11.2021]

⁵⁵ Komisijas paziņojums "Skaidrojošās pamatnostādnēs 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". Pieejams: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016XC0615\(01\)&from=LV](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016XC0615(01)&from=LV) [20.11.2021]

⁵⁶ Your Europe, pieejams: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_lv.htm#next-steps [21.11.2021]

⁵⁷ Ibid.

⁵⁸ Veidlapas prasībām par nelielām summām. Pieejams: https://e-justice.europa.eu/dynform_intro_form_action.do?plang=lv&idTaxonomy=177#action [21.11.2021]

dokumentāciju, kas nepieciešama maza apmēra prasības iesniegšanai, var vērsties pie attiecīgās sfēras profesionāļiem – advokāta, taču šajā gadījumā izmaksas palielināsies. Attiecīgi gadījumos, kad pasažieris pretendē uz kompensāciju 250 EUR apmērā, ieguldāmie līdzekļi, laiks un pūliņi var šķist neatbilstoši tam kompensācijas apmēram, ko varētu piedzīt no pārvadātāja, kā arī neziņa par tiesas gala spriedumu, var stimulēt pasažieri piekāpties un pēc atteikuma saņemšanas no lidsabiedrības izvēlēties nemaz tālāk neturpināt.

3.3. Pieprasījuma aģentūras pakalpojumi kompensācijas saņemšanas procesā

Publiskos avotos, meklējot informāciju par aviopasažieru kompensācijas saņemšanas iespējam latviešu valodā, tiek konstatēta mājas lapas dažādām lidojumu kompensāciju pieprasījuma aģentūrām, starpniekiem, kas piedāvā nokārtot kompensācijas saņemšanu pasažiera vietā. Populārākie un biežāk pieminētie starpnieki: Skycop, Compensair, Airecliam, AirHelp, Refundor. Pakalpojuma pieteikšanas kārtība ir pavisam vienkārša. Cietušajam pasažierim lidojumu kompensāciju pieprasījuma aģentūras mājas lapā jāaizpilda galvenā informācija, sniedzot informāciju par:







- problēmu ar ko ir sastapies pasažieris, izvēloties, kurš no notikumiem ir iestājies - lidojuma kavēšanās, lidojuma atcelšana, iekāpšanas atteikums, vai ir bijis savienotie reisi;
- pārvadātāju un lidojumu – jānorāda aviokompānijas nosaukums, lidojuma numurs, plānotais izlidošanas datums;
- iemeslu, kāpēc iestājies notikums;
- pasažieri – norādīt e-pasta adresi, vārdu, uzvārdu, telefona numuru⁵⁹.

Pirms pieteikuma apstiprināšanas, pasažierim jāatzīmē, ka piekrīt lidojuma kompensācijas pieprasījuma aģentūras datu apstrādei un lietošanas noteikumiem.

Šādu lidojuma kompensācijas pieprasījuma aģentūras pakalpojumu izmantošana atkarībā no kompānijas izcenojuma pasažierim vidēji izmaksās no 20% līdz 30% no kompensācijas apmēra. Saskaņā ar salīdzināšanas portāla Comparo.lv datiem visaugstākā pakalpojuma maksa ir AirHelp, kuru samaksa būs no 25% - 50% (skatīties 3.5.attēlu).⁶⁰

⁵⁹ Refundor mājas lapa. Pieejams: <https://refundor.com/> [21.11.2021]

⁶⁰ Comparo.lv mājas lapa. Pieejama: <https://comparo.lv/lidojuma-kompensacija/> [21.11.2021]

 AirHelp	600€	Angļu, Krievu u.c.	2 mēneši	25 - 50%
 claimair	600€	Angļu	3 mēneši	25%
 compensair	600€	Angļu, Krievu u.c.	7 mēneši	25%
 FairPlane	600€	Angļu	3 mēneši	25% + VAT
 CLAIM FLIGHTS	600€	Angļu, Krievu u.c.	3 mēneši	25% + VAT
 FLIGHT COMPENSATION	600€	Angļu	1 gads	25% + VAT

3.4. att. Lidojumu kompensāciju pieprasījuma aģentūru salīdzinājums

Pārsvārā gadījumu par pakalpojumiem jāmaksā tikai pēc kompensācijas izmaksas panākšanas. Saskaņā ar komersantu noteikumiem, aviokompānija kompensāciju pārskaita starpniekam, kurš savukārt, ieturot no izmaksātās kompensācijas savu pakalpojuma maksu, atlikušo summu pārskaita uz pasažiera bankas kontu.

Autore konstatēja, ka aizvien vairāk ceļojumu aģentūru savās mājas lapās sniedz informāciju par kompensācijas iegūšanu izmantojot starpnieka pakalpojumus, iespējams saņemot par to komisijas maksu, taču netiek uzrādītas citas kompensācijas iegūšanas metodes.

Šim kompensācijas saņemšanas veidam ir savi plusi, taču ir arī problemātiskie aspekti. Kā galveno ieguvumu priekš pasažiera varētu minēt laiku, tā kā no pasažiera tiek prasīts tikai aizpildīt pieteikuma formu un pārējais tiks izdarīts viņa vietā. Izskatās ļoti pievilcīgi, taču autore vēlētos norādīt arī uz šī pakalpojuma nedrošajām pusēm:

- komersantu darbība netiek regulēta un uzraudzīta, kā tas, piemēram, ir apdrošinātāju, banku, pat savā ziņā tūrisma jomā darbojošos uzņēmumu gadījumā. Attiecīgi, pasažierim nav nekādas garantijas, ka šis uzņēmums, ko pasažieris izvēlējās, patiešām būs ieinteresēts aizstāvēt pasažiera tiesības un strīdu gadījumā cels prasību tiesā. Pastāv varbūtība, ka starpnieks viegls izpeļņas nolūkos, var apstrādāt tikai tos sūdzību pieteikumus, kuru gadījumā ir neapstrīdama kompensācijas izmaksa.
- pieteikuma formas aizpildīšana un pakalpojumu sniegšanas noteikumi. Kā jau autore iepriekš minēja, pieteikuma formas aizpildīšana ir vienkāršota un daudz laika neprasa, taču pasažierim būtu svarīgi iepazīties tieši ar pakalpojuma sniegšanas nosacījumiem, tā kā tajos tika konstatēti arī nedraudzīgi nosacījumi priekš pasažiera, piemēram, kā norādīts vienas no lidojuma kompensācijas pieprasījuma aģentūras mājas lapā izvietotajiem noteikumiem pasažierim varētu tikt piemērots pat līgumsods: “Pēc Pilnvaras parakstīšanas Klients

nedrīkst izmantot trešās personas Prasījuma piedzišanai, ne arī nodot Prasījumu trešajai personai. Esošās vienošanās vai cedējumi jāuzsaka pirms Pilnvaras parakstīšanas. Saskaņā ar šo punktu, pārkāpuma gadījumā Klients maksā līgumsodu 10% no Prasījuma summas.”⁶¹ Jānorāda arī uz to, ka lielākā daļa komersantu nav reģistrētā Latvijā un noteikumi to mājas lapā ir pieejami angļu valodā, attiecīgi daļa pasažieru saskartos ar valodas barjerām un komersanta noteikumus pilnībā neizprast un nepārzināt.

- Kompensācija no aviokompānijas varētu tikt prasīta pasažierim nezinot. Kā norādīts Eiropas revīzijas palātas īpašajā ziņojumā praksē ir bijuši gadījumi, kad prasību aģentūras ir pieprasījušas pārvadātājam kompensāciju, attiecīgajam pasažierim nemaz nezinot. Vismaz viena valsts izpildstruktūra (Grieķijā) un dažas lidsabiedrības ir veikušas pasākumus, lai samazinātu šādu aģentūru iesniegto prasību skaitu, pieprasot, lai prasības iesniedzējs norāda galvenā pasažiera bankas kontu. Tādējādi tiek novērsta iespēja, ka attiecīgo kompensāciju varētu tieši izmaksāt prasību aģentūras kontā. Kā norādīts Eiropas revīzijas palātas īpašajā ziņojumā, Grieķijā šāda noteikuma ieviešana ir ļāvusi samazināt šādu aģentūru iesniegto prasību skaitu vairāk nekā par 50%.⁶² Šāda iespējamība pastāv, tā kā praktiski visu aģentūru mājas lapā pieejamā pieteikuma formā ir jāuzrāda informācija gan par pasažieri, gan lidojuma detaļas, kas, pasažierim nezinot, var tik saglabātas komersanta sistēmās un attiecīgi vēlāk izmantotas.

Eiropas Komisija 2017.gadā ir publicējusi informatīvo paziņojumu par attiecīgiem ES patērētāju aizsardzības, tirgzinības un datu aizsardzības tiesību aktiem, kas piemērojami pieprasījuma aģentūru darbībai saskaņā ar Regulu Nr. 261/2004 attiecībā uz aviopasažieru tiesībām, kuru mērķis ir sniegt pasažieriem informāciju par ES juridisko pamatu, kas attiecas uz pieprasījumu aģentūru darbību aviopasažieru tiesību jomā. Kā minēts informatīvajā paziņojumā, lai aizsargātu pasažierus un to pieņemtais lēmums būtu uz informāciju balstīts, komisija ar šo informatīvo paziņojumu cenšas vērst uzmanību uz dažiem galvenajiem pieprasījumu aģentūru galvenajiem juridiskajiem pienākumiem, kam pasažieriem būtu jāpievērš īpaša vērība:

1. Jābūt skaidri norādītai pakalpojuma cenai, tas ir pieprasījumu aģentūras brīvi var noteikt cenas, ko tie prasa par savu pakalpojumu sniegšanu, taču informācijai par pakalpojuma cenu ir jābūt redzamā vietā, jābūt norādītai kopējai/galīgai cenai, ieskaitot visus nodokļus, kā arī jābūt uzrādītam līguma darbības ilgumam un patērētāja pienākumiem jābūt skaidriem un

⁶¹ HelpFlight mājas lapa, pieejams: <https://helpflight.com/lv/tos> [21.11.2021]

⁶² ES pasažieru tiesības ir visaptverošas, tomēr pasažieriem joprojām jācīnās par to ievērošanu. Īpašais ziņojums, Nr. 30, 2018.gads, 6.lpp. Pieejams: <https://op.europa.eu/lv/publication-detail/-/publication/a23d2c1c-1940-11e9-8d04-01aa75ed71a1> [aplūkots: 21.11.2021]

nepārprotamiem, un šāda informācija nedrīkst būt maldinoša. Pretējā gadījumā šo noteikumu pārkāpums var tikt uzskatīts par negodīgu praksi saskaņā ar ES tiesību aktiem ar nosacījumu, ka prakse var izraisīt to, ka vidusmēra patērētājs pieņem darījuma lēmumu, ko viņš citādi nebūtu pieņēmis.

2. Pieprasījumu aģentūrām jāspēj uzrādīt skaidras pilnvaras kopā ar pasažiera personu apliecinoša dokumenta vai pasas kopiju, kas nepieciešams parakstu pārbaudei. Autore uzskata, ka šajā gadījumā pasažieriem būtu īpaši rūpīgi un piesardzīgi jāizvēlas pieprasījuma aģentūru, jo tie komersanti, kuru mērķis ir vieglas peļņas gūšana, personu datu aizsardzībai varētu pievērst mazu uzmanību vai to nepievērst vispār.
3. Pieprasījuma aģentūrām nevajadzētu izmantot uzstājīgu nepieprasītu pārdošanu pa telefonu.
4. Personas datu nosūtīšanai. Biļešu pārdevējiem, ceļojumu rīkotājiem, ceļojumu aģentiem (tostarp ceļojumu aģentiem tiešsaistē) un jebkurai trešai personai, kurai ir piekļuve pasažieru datiem, bet kura nav pārvadājuma līguma puse, nevajadzētu nosūtīt personas datus pieprasījuma aģentūrai, izņemot gadījumus, kad to atļauj piemērojamie tiesību akti vai to īpaši atļauj pasažieris, uz kuru tie attiecas. Jebkurā gadījumā, apstrādājot personas datus, jāievēro ES datu aizsardzības noteikumi.⁶³

PTAC un YourEurope mājas lapās ir sniegta informācija tikai par sūdzības iesniegšanu aviosabiedrībai, valsts iestādei, iespēju izmantot alternatīvas strīdu izšķiršanas iestādes vai strīdu izšķiršanas tiešsaistes platformu, kā arī iespēju ar prasību vērsties tiesā. Saskaņā ar Eiropas revīzijas palātas 2018.gada īpašajā ziņojumā sniegto informāciju, dažas lidsabiedrības norādījušas, ka prasību aģentūras rosināto lietu īpatsvars varētu būt līdz pat 50% gadījumu.⁶⁴ Ņemot vērā, cik daudz pasažieru izmanto prasību aģentūru sniegtos pakalpojumus, autore uzskata, ka arī valsts iestāžu mājas lapās, kā arī ceļojuma biroju un prasību aģentūru būtu jābūt pieejamai informācijai par visiem kompensācijas pieprasīšanas veidiem un kārtību, kas ļautu pasažierim sniegt pilnīgu redzējumu par savu tiesību realizēšanas iespējam.

⁶³ Informatīvs paziņojums par attiecīgiem ES patērētāju aizsardzības, tirgzinības un datu aizsardzības tiesību aktiem, kas piemērojami pieprasījuma aģentūru darbībai saskaņā ar Regulu (EK) Nr. 261/2004 attiecībā uz aviopasažieru tiesībām, publicēts 09.03.2017. Pieejams: https://transport.ec.europa.eu/system/files/2018-12/2017-03-09-information-note-air-passenger-rights-on-claim-agencies_lv.pdf [21.11.2021]

⁶⁴ ES pasažieru tiesības ir visaptverošas, tomēr pasažieriem joprojām jācīnās par to ievērošanu. Īpašais ziņojums, Nr. 30, 2018.gads, 6.lpp. Pieejams: <https://op.europa.eu/lv/publication-detail/-/publication/a23d2c1c-1940-11e9-8d04-01aa75ed71a1> [aplūkots: 21.11.2021]

4. AVIOPASAŽIERU KOMPENSĀCIJU UN ATBALSTA SAŅEMŠANAS PROBLEMĀTIESIE ASPEKTI

Jau iepriekš darbā autore periodiski pieskaras aviopasažieru kompensāciju un atbalsta saņemšanas problemātiskajiem aspektiem, kuru diemžēl nav maz, tomēr šīs nodaļas ievaros autore vēlētos uzsvērt un padziļinātāk analizēt divus no tiem, kas autore prāt ir būtiskākie: regulu noteikumu dažādo interpretāciju un pasažieru samērā zemo informētības līmeni, kas liedz izmantot pasažieru tiesību regulējumā paredzētās priekšrocības.

4.1. Pelēkās zonas un nepilnības aviopasažieru tiesībās kompensācijas un atbalsta saņemšanai

Analizējot publiskos avotos pieejamos rakstus par aviopasažieru tiesību pārkāpumiem, visbiežāk tiek apspriesti pārkāpumi, kas saistīti ar Regulu Nr.261/2004 un tikai nedaudzos gadījumos tiek pieminētas problēmas saistībā ar Regulu Nr. 889/2002 un Monreāla konvenciju. Lai apzinātu būtiskākas regulas nepilnības autore pētīja gan Latvijas, gan EST spriedumus. Īpaši uzmanība tika vērsta EST pieņemtajiem nolēmumiem, kas laika periodā no 2004.gada ir interpretējusi un sniegusi daudz skaidrojumu par aviopasažieru tiesību aktiem. Jāatzīst, ka judikatūrai ir bijusi izšķiroša nozīme Regulu No.261/2004 un Nr. 889/2002 interpretācijā. Kā liecina prejudiciālo nolēmumu skaits un to saturs, daudzos gadījumos valstu tiesas ir vērsušās pie EST ar lūgumu precizēt regulu noteikumus un pat galvenos aspektus.

Kā liecina Latvijas Tiesu portāla e-pakalpojumu vietnē un CVRIA mājas lapā pieejamie nolēmumi, galvenokārt pasažieri ir cēlušī prasības saistībā ar Regulā Nr.261/2004 atrunāto ārkārtas apstākļu definējumu, kuru gaisa pārvadātāji izmanto brīvu minēto apstākļu interpretācijai un bieži atsaucas uz Regulas Nr. 261/2004 5.panta 3.panta piemērošanu, kas paredz atbrīvojumu no pienākuma maksāt kompensāciju lidojuma atcelšanas gadījumā: “Apkalpojošajam gaisa pārvadātājam nav jāmaksā kompensācija saskaņā ar 7. pantu, ja tas var pierādīt, ka lidojuma atcelšanu ir izraisījuši ārkārtēji apstākļi, no kuriem nevarētu izvairīties pat tad, ja tiktu veikti visi iespējamie pasākumi.”⁶⁵

Ārkārtēji apstākļi tiek skaidroti Regulas Nr. 261/2004 preambulas 14. un 15. apsvērumā. Regulas Nr. 261/2004 preambulas 14.apsvērumā ir noteikts, ka ārkārtēji apstākļi var rasties jo īpaši politiskas nestabilitātes, meteoroloģisko apstākļu, drošības riska, negaidītu

⁶⁵ Regula Nr. 261/2004. Pieņemta 11.02.2004., 4.lpp.

lidojuma drošības trūkumu un streiku dēļ, kas ietekmē apkalpojošā gaisa pārvadātāja darbību. Attiecīgi saskaņā ar Monreālas Konvenciju apkalpojošo gaisa pārvadātāju saistības ir jāierobežo vai jāatceļ, iestājoties šādiem ārkārtējiem apstākļiem.⁶⁶

Savukārt preambulas 15.apsvērumā noteikts, ka par ārkārtējiem apstākļiem uzskatāmi tādi apstākļi, kuros gaisa satiksmes pārvaldības lēmums attiecībā uz noteiktu gaisa kuģi noteiktā dienā izraisa ilgu kavēšanos, kavēšanos līdz nākamajai dienai vai viena vai vairāku šā gaisa kuģa lidojumu atcelšanu, pat ja attiecīgais gaisa pārvadātājs ir veicis visus saprātīgi iespējamus pasākumus, lai izvairītos no lidojuma kavēšanās vai atcelšanas.⁶⁷ No kā izriet, ka likumdevējs ir pieļāvis gadījumus, kuriem iestājoties gaisa pārvadātājs var tikt atbrīvots no atbildības veikt kompensācijas izmaksu.

Pārsvārā gadījumu apkalpojošais gaisa pārvadātājs cenšas tehniskās problēmas, kas radušās gaisa transportam klasificēt kā ārkārtas apstākli un atteikt pasažierim kompensācijas izmaksu.

Eiropas tiesu praksē attiecībā uz ārkārtēju apstākļu interpretāciju tiek minēti trīs nozīmīgi un saistoši spriedumi: C-549/07, C-257/14 un C-832/18.⁶⁸

1. 2008.gada 22.decembra EST spriedums lietā Nr. C-549/07 Wallentin-Hermann pret Alitalia, par atbrīvojumu no pienākuma maksāt kompensāciju pasažierim sakarā ar lidojuma atcelšanu ārkārtas apstākļu dēļ.

Šīs lietas pamatā ir tiesvedība, kuras ietvaros Wallentin-Hermann cēla prasību pret gaisa pārvadātāju Alitalia par kompensācijas piedziņu sakarā ar viņas lidojuma atcelšanu, kas tika atcelts neilgi pirms izlidošanas. Kā atcelšanas iemeslu gaisa pārvadātājs uzrādīja tehnisku problēmu *dzinēja bojājums*, kas ticis atklāts tehniskas pārbaudes laikā. Pasažiere tika nogādāta galamērķī ar vairāku stundu kavēšanos, izmantojot citu reisu. Pasažiere bija vērsusies pie gaisa pārvadātāja ar prasību, pamatojoties uz Regulas Nr. 261/2004 5. panta 1. punkta c) apakšpunktu un 7. panta 1. punktu, izmaksāt kompensāciju 250 EUR apmērā un segt telefona izdevumus 10 EUR apmērā. Prasība no gaisa pārvadātāja puses tika noraidīta. Pasažiere vērsās pirmās instances tiesā Bezirksgericht für Handelssachen Wien (Vīnes apgabala Komerclietu tiesa), kura viņas prasību apmierināja, norādot, ka attiecīgo lidaparātu skārušās tehniskās problēmas neesot “ārkārtēji apstākļi”, kas atbrīvo no kompensācijas maksāšanas, kā tas ir paredzēts Regulas Nr. 261/2004 5. panta 3. punktā. Gaisa pārvadātājs par šo lēmumu iesniedza apelācijas sūdzību Handelsgericht Wien (Vīnes

⁶⁶ Regula Nr. 261/2004. Pieņemta 11.02.2004.

⁶⁷ Ibid.

⁶⁸ AIR PASSENGER RIGHTS – EUROPEAN CASE LAW, version of April 2021, pieejams: <file:///C:/Users/AML/Desktop/2021-summary-of-the-most-relevant-cjeu-judgements.pdf> [21.11.2021]

Tirdzniecības tiesa), kas nolēma apturēt tiesvedību un uzdot EST prejudiciālos jautājumus, lai noskaidrotu, vai gaisakuģa tehniska problēma, kas izraisa lidojuma atcelšanu, ir ietverta jēdzienā „ārkārtēji apstākļi” Regulas 5. panta 3. punkta nozīmē, vai arī šis jēdziens aptver cita rakstura situācijas, kas nav saistītas ar tehniskām problēmām, un vai minētā norma ir jāinterpretē saskaņā ar Monreālas konvenciju.⁶⁹

Eiropas Savienības tiesa:

- konstatēja, ka ārkārtēju apstākļu jēdziens nav definēts Kopienų tiesībās.
- norādīja, ka saskaņā ar pastāvīgo judikatūru tādu jēdzienu nozīme un tvērums, kuriem Kopienų tiesības nesniedz nekādu definīciju, ir jānoskaidro saskaņā ar to ierasto nozīmi ikdienas valodā, ņemot vērā kontekstu, kādā tas tiek lietots, gan mērķi, kas ar tiesību normu, kurā tas ietverts, būtu jāsasniedz. Turklāt, kā norāda EST, ja šie jēdzieni parādās normā, kura veido izņēmumu no principa vai – vēl precīzāk – no Kopienų noteikumiem, kuros paredzēta patērētāju tiesību aizsardzība, tie ir jāsaprot tādējādi, lai šo normu varētu interpretēt šauri.
- Norādīja, ka ņemot vērā īpašos apstākļus, kādos notiek gaisa pārvadājumi, un gaisakuģu tehnisko sarežģītību, jākonstatē, ka gaisa pārvadātāji parasti savā darbībā saskaras ar dažādām tehniskām problēmām, kas neizbēgami ir saistītas ar šo lidaparātu funkcionēšanu. Tāpēc, lai izvairītos no šādām problēmām un lai nodrošinātos pret negadījumiem, kas apdraud lidojumu drošību, lidaparātiem tiek veiktas īpaši stingras regulāras pārbaudes, kas ir iekļautas gaisa transporta uzņēmumu darbības nosacījumos. Tādēļ tādas tehniskas problēmas atrisinājums, kuras cēlonis ir lidaparāta apkopes nepilnības, ir jāuzskata par gaisa pārvadātāja normālai darbībai raksturīgu pasākumu.
- Līdz ar to gaisakuģu tehniskās problēmas, kas ir atklātas apkopes laikā vai kuru cēlonis ir šādas apkopes neesamība, pašas par sevi nevar būt Regulas Nr. 261/2004 5. panta 3. punktā paredzētie “ārkārtējie apstākļi”.

Ņemot vērā minēto, EST secināja: Regulas Nr. 261/2004 5. panta 3. punkts ir jāinterpretē tādējādi, ka gaisakuģim **radusies tehniska problēma**, kas izraisa lidojuma atcelšanu, **neietilpst “ārkārtēju apstākļu” jēdzienā šīs normas nozīmē, *izņemot gadījumu, ja šīs problēmas cēlonis ir notikumi, kas to rakstura vai izcelsmes dēļ nav raksturīgi attiecīgā gaisa pārvadātāja normālai darbībai un pār kuriem viņam nav faktiskas kontroles.***⁷⁰

⁶⁹ EST 22.12.2008. spriedums lietā C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann pret Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA. Pieejams: <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=73223&pageIndex=0&doclang=lv&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=789716> [21.11.2021]

⁷⁰ Ibid.

2. 2015.gada 17.septembra EST spriedums lietā Nr. C-257/14 Corina van der Lans pret Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV (turpmāk KLM).

Lietas būtība: pasažieres lidmašīna galapunktā ieradās ar 29 stundu nokavēšanos un pasažiere vērsās Amsterdamas tiesā ar prasību izmaksāt kompensāciju 600 EUR apmērā. KLM norādīja, ka:

- šī kavēšanās radās tādējādi, ka Gvajakilas [Guayaquil] (Ekvadora) lidostā, no kuras lidmašīnai uz Amsterdamu bija jāizlido, nosēžoties Kito un Bonērā [Bonaire] (Nīderlandes Antiļas), tā sauktajā “push back” procedūrā, kad uz zemes lidmašīna tiek stumta atmuguriski ar automašīnu, tika konstatēts, ka *nedarbojas viens no šīs lidmašīnas dzinējiem degvielas pieplūdes traucējumu dēļ.*
- no “aircraft technical log” (gaisa kuģu tehniskais borta žurnāls) izriet, ka bija radusies virkne defektu. Bojātas bija divas detaļas, proti, degvielas sūknis un hidromehāniskais elements. Šīs rezerves daļas, kuras Gvajakilā nebija pieejamas, bija jāpiegādā no Amsterdamas ar lidmašīnu, lai pēc tam tās iemontētu attiecīgajā lidmašīnā, kura no Kito izlidoja ar šī sprieduma 8. punktā minēto nokavēšanos.

KLM iebilda pret šo prasību un atsauca uz Regulas Nr. 261/2004 5. panta 3. punktā minēto izņēmumu saistībā ar ārkārtējiem apstākļiem, no kuriem nevarētu izvairīties pat tad, ja tiktu veikti visi iespējamie pasākumi. Amsterdamas tiesa nolēma apturēt tiesvedību un uzdot EST prejudiciālus jautājumus.

Eiropas Savienības Tiesa norādīja:

- pirmkārt, ka tāds motora defekts, kāds aplūkojams pamatlietā, lidmašīnas detaļu priekšlaicīgu bojājumu dēļ pavisam noteikti ir pēkšņs notikums. Tādējādi šāds defekts ir nesaraujami saistīts ar ļoti sarežģīto lidmašīnas darbību, jo gaisa pārvadātājs to lieto apstākļos, tostarp laika apstākļos, kas ir sarežģīti, pat ekstrēmi, tomēr ņemot vērā, ka neviena lidmašīnas detaļa nav neaizstājama. Tādēļ ir jāuzskata, ka gaisa pārvadātāja darbībā šis pēkšņais notikums ietilpst tā parastajā darbībā, jo šis pārvadātājs ar šādām neparedzētām tehniskām problēmām sastopas regulāri.
- otrkārt, šāda defekta novēršana vai tā radītā nepieciešamība pēc remonta, tostarp pāragri nolietojušās detaļas nomainīšana, nav ārpus attiecīgā gaisa pārvadātāja kontroles, jo tieši viņam ir jānodrošina lidmašīnu, kuras tas izmanto savas saimnieciskās darbības veikšanai, apkope un funkcionēšana. Līdz ar to tāda tehniska problēma kā pamatlietā neietilpst Regulas Nr. 261/2004 5. panta 3. punktā izmantotajā jēdzienā “ārkārtēji apstākļi”.

Šīs lietas ietvaros EST nosprieda, ka Regulas (EK) Nr. 261/2004 5. panta 3. punkts ir interpretējams tādējādi, ka tāda *pēkšņi radusies tehniska problēma* kā pamatlietā, *kuras*

pamatā nav nepilnīga apkope un kas turklāt nav konstatēta regulārajās apkopes pārbaudēs, neietilpst jēdzienā “ārkārtēji apstākļi” šīs normas nozīmē.⁷¹

3. 2020.gada 12.marta EST spriedums lietā Nr. C-832/18 A un citi pret Finnair Oyj.

Lietas būtība: Prasītāju lidojums no Helsinkiem (Somijā) uz Singapūru tika atcelts tehnisku problēmu dēļ, kas bija radusies lidaparātam. Pēc tam, kad prasītāji pamatlietā bija pieņēmuši Finnair izteikto piedāvājumu, tika veikta maršruta maiņa uz savienoto reisu Helsinki–Singapūra caur Čuncjīnu [Chongqing] (Ķīna) ar plānoto izlidošanu nākamajā dienā, 2013. gada 12. oktobrī un plānoto ielidošanu Singapūrā 13. oktobrī. Taču lidaparāta stūres vadības pastiprinātāja bojājuma dēļ viņu lidojums ar mainīto maršrutu kavējās, kā rezultātā Singapūrā ielidoja 2013. gada 14. oktobrī. Prasītāji pamatlietā pret Finnair cēla prasību Helsingin käräjäoikeus (Helsinki pirmās instances tiesa, Somija), pieprasot kompensācijas izmaksu 600 EUR apmērā katram no prasītājiem, pieskaitot procentus, sākotnējā lidojuma Helsinki–Singapūra atcelšanas dēļ. Piedevām viņi lūdza, lai Finnair tiktu piespriests katram no viņiem izmaksāt naudas summu 600 EUR apmērā, pieskaitot procentus, lidojuma ar mainītu maršrutu Helsinki–Čuncjīna–Singapūra ielidošanas kavēšanās dēļ vairāk nekā par trim stundām.

Finnair katram no prasītājiem pamatlietā piešķīra kompensāciju 600 EUR apmērā saistībā ar sākotnējā lidojuma Helsinki–Singapūra atcelšanu. Turpretim viņu otro prasību par zaudējumu atlīdzību aviokompānija atteicās apmierināt. Finnair uzskatīja, ka šī prasība nav pamatota, jo Regulā Nr. 261/2004 gaisa pārvadātājam neesot paredzēts pienākums izmaksāt pasažierim, kura lidojums ir ticis atcelts, kompensāciju viņam pēc tam piedāvātā lidojuma ar mainītu maršrutu kavēšanās gadījumā. Piedevām Finnair atsaucās uz faktu, ka lidojums ar mainīto maršrutu, kuram bija piekrituši prasītāji pamatlietā, bija kavējies ārkārtēju apstākļu dēļ šīs regulas 5. panta 3. punkta izpratnē - Viens no trim stūres vadības pastiprinātājiem, kurš pieļauj tās lidmašīnas vadīšanu, ar ko tika veikts šis lidojums, bija salūzis, un šajā ziņā precizē, ka lidmašīna bija Airbus A 330, kuras ražotājs bija paziņojis (Technical Follow-up), ka vairākiem šī tipa lidaparātiem piemīt slēpts ražošanas vai plānošanas defekts, kas skar stūres vadības pastiprinātājus. Turklāt stūres vadības pastiprinātājs esot tā sauktā on condition detaļa, kas ar jaunu detaļu tiek aizstāta tikai iepriekšējās detaļas bojājuma dēļ.

Šīs lietas ietvaros Eiropas Kopienas tiesa nosprieda:

⁷¹ EST 17.09.2015. spriedums lietā C-257/14 Corina van der Lans pret Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV. Pieejams: <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=167942&pageIndex=0&doclang=lv&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=805561> [21.11.2021]

- 1) Regula Nr. 261/2004 un it īpaši tās 7. panta 1. punkts, ir jāinterpretē tādējādi, ka aviopasažieris, kurš ir saņēmis kompensāciju lidojuma atcelšanas dēļ un ir piekritis viņam piedāvātajam lidojumam ar mainītu maršrutu, var pretendēt uz kompensācijas piešķiršanu lidojuma ar mainītu maršrutu kavēšanās dēļ, ja šī kavēšanās sasniedz tādu stundu skaitu, kas dod tiesības uz kompensāciju, un lidojumam ar mainītu maršrutu un atceltajam lidojumam ir viens un tas pats apkalpojošais gaisa pārvadātājs.
- 2) Regulas Nr. 261/2004 5. panta 3. punkts ir jāinterpretē tādējādi, ka gaisa pārvadātājs, lai atbrīvotos no sava pienākuma izmaksāt kompensāciju, *nevar atsaukties uz “ārkārtējiem apstākļiem”* šīs tiesību normas izpratnē, *kurus ir izraisījis tā sauktās on condition detaļas* – t.i., detaļas, kas tiek aizstāta tikai iepriekšējās detaļas bojājuma dēļ, – bojājums, ja tas vienmēr krājumā glabā nomainītas detaļu, izņemot gadījumu, kurš ir jāpārbauda iesniedzējtiesai, kad šāds bojājums ir notikums, kas sava rakstura vai cēloņa dēļ nav tipisks minētā gaisa pārvadātāja normālai darbībai un ir ārpus tā faktiskās kontroles, tomēr ņemot vērā, ka tad, ja šis bojājums principā ir nesaraucjami saistīts ar lidaparāta darbības sistēmu, tas par šādu notikumu nav jāuzskata.⁷²

Analizējot visus trīs Eiropas Kopienas Tiesas spriedumus, autore secina, ka tā kā lidaparāti regulāri tiek izmantoti sarežģītos, pat ekstrēmos laika apstākļos, tiesa uzskata, ka gaisa pārvadātājam ir jārēķinās ar gaisakuģu tehnisko sarežģītību un tie savā darbībā regulāri saskaras ar dažādām tehniskām problēmām, kas neizbēgami ir saistītas ar šo lidaparātu funkcionēšanu. Tāpēc, lai nodrošinātos pret negadījumiem, lidaparātiem tiek veiktas īpaši stingras regulāras pārbaudes un tehniskas problēmas ir uzskatāmas par gaisa pārvadātāja normālai darbībai raksturīgu pasākumu un neiekļaujas ārkārtēju apstākļu jēdzienā. Eiropas Kopienas Tiesa spriedumā Nr. 549/07 ir radījusi atkāpi, kuru gadījumā tehniska problēma tomēr varētu būt iekļaujama ārkārtēju apstākļu jēdzienā, tas ir tajos gadījumos, ja problēmas cēlonis ir notikumi, kas to rakstura vai izcelsmes dēļ nav raksturīgi attiecīgā gaisa pārvadātāja parastajai darbībai un pār kuriem tam nav faktiskas kontroles. Tā paša spriedumā 26.punktā ir norādīti piemēri: “...var būt situācijā, kad attiecīgā gaisa pārvadātāja flotē ietilpstošo lidaparātu konstruktors vai kompetentā iestāde atklāj, ka tiem, lai gan tie jau ir ekspluatācijā, ir slēpti ražošanas defekti, kas ietekmē lidojumu drošību. Tāpat var būt gadījumā, kad gaisakuģu kaitējuma cēlonis ir sabotāža vai terorisms.”⁷³ Autore uzskata, ka šie spriedumi no vienas puses

⁷² EST 12.03.2020. spriedums lietā C-832/18 A u.c. pret Finnair Oyj. Pieejams: <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=224383&pageIndex=0&doclang=lv&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=1126670> [23.11.2021]

⁷³ EST 22.12.2008. spriedums lietā C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann pret Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA. Pieejams:

it kā interpretē un paskaidro tiesību normu, bet no otras puses, pieļaujot izņēmumus kā ražošanas defekts, tiek dota iespēja pārvadātājiem turpināt apspēlēt un interpretēt. Kā piemēru tam autore var minēt darba ietvaros iepriekš jau minēto 2019.gada reisu no Kopenhāgenas uz Rīgu, kas tehnisku iemeslu dēļ tika atcelts un nākošais reiss bija vairāk kā pēc 6 stundām. Kā redzams 3.4.attēlā gaisa pārvadātāja skaidrojošā vēstulē, kas tika nosūtīta Dānijas civilās aviācijas un dzelzceļa pārvaldei, gaisa pārvadātājs norāda, ka pēc sākotnējās saņemtās informācijas tehniskā problēma liecinājusi par ražotāja defektu, taču pēc padziļinātākās izmeklēšanas tika konstatēts, ka šāda veida defekts nav konstatēts visām šīs sērijas lidmašīnām un pasažierim kompensācija tikšot izmaksāta. Pasažierim atteikuma vēstulēs netika sniegta norāde uz ražošanas defektu un pasažierim nemaz nepastāv iespēja to uzzināt, kur nu vēl pārbaudīt. Pēc būtības gaisa pārvadātājs, ņemot vērā gaisakuģu tehnisko sarežģītību, iespējams diezgan regulāri var mēģināt atsaukties uz šāda veida tehniskajām problēmām, tā kā prasības uz kompensāciju tiek izskatītas individuāli un nepastāv kontroles sistēma. Pasažierim ir grūtāk panākt savu individuālo tiesību interpretāciju. Autores prāt, visas tehniskās problēmas būtu uzskatāmas par gaisa pārvadātāja normālai darbībai raksturīgu pasākumu un tās nebūtu iekļaujamas ārkārtēju apstākļu jēdzienā. Iespējams, lai mazinātu arī pārvadātāja izmaksas, kompensācijas izmaksas pienākumu tehniskas problēmas gadījumā varētu noteikt nevis pēc 3 stundu kavēšanās, bet 5 stundu kavēšanās. Šādas termiņu izmaiņas no 3 stundām uz 5 stundām ir izteiktas arī Priekšlikumā 52013PC0130: “2.a variants: palielināt termiņu, pēc kura stājas spēkā pasažiera tiesības saņemt kompensāciju aizkavēšanās gadījumā, no patlaban noteiktajām trīs stundām līdz vismaz piecām stundām;”⁷⁴.

Kā iepriekš tika minēts saskaņā ar Regulas Nr. 261/2004 preambulas 14.apsvērumu, ārkārtas apstākļi varētu rasties arī **streika** dēļ, kas ietekmē apkalpojošā gaisa pārvadātāja darbību. Attiecīgi aviokompānijai nav pienākuma pasažierim maksāt kompensāciju, taču tai jāpierāda divas lietas: to, ka pastāv saikne starp ārkārtas apstākļiem un lidojuma kavēšanos vai anulēšanu un no kavēšanās vai anulēšanas nevarētu izvairīties pat tad, ja tiktu veikti visi iespējamie pasākumi. Kā liecina Eiropas Kopienas Tiesu lēmumi ne visi streiki var tikt uzskatīti par “ārkārtējiem apstākļiem”:

<https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=73223&pageIndex=0&doclang=lv&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=789716> [21.11.2021]

⁷⁴ Priekšlikums EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES REGULA, ar ko groza 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 Regulu (EK) Nr. 2027/97 par gaisa pārvadātāju atbildību, veicot pasažieru un viņu bagāžas gaisa pārvadājumus. Dokuments 52013PC0130. Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:52013PC0130&from=LV> [22.11.2021]

- “Neorganizēts streiks” – Lieta C-195/17 – lūgums sniegt prejudiciālu nolēmumu. Prasītāji pamatlietās bija TUIfly rezervējuši lidojumus, kuri šim pārvadātājam bija jāveic no 03.10.2016 līdz 08.10.2016, taču lidojumi tika vai nu atcelti vai aizkavējās ilgāk par trīs stundām saistībā ar ārkārtēji liela TUIfly personāla locekļu skaita pamatotu prombūtni slimības dēļ pēc tam, kad šī gaisa pārvadātāja vadība 30.09.2016. bija paziņojusi personālam par uzņēmuma pārstrukturēšanas plāniem. Kā norādīja Eiropas Komisija, uzņēmuma pārstrukturizēšana un reorganizācija ir normāli uzņēmumu vadības pasākumi, tādējādi tā ir parasta parādība, ka gaisa pārvadātāji, veicot savu darbību var saskarties ar domstarpībām, attiecīgi šādi apstākļi jāuzskata par tipiskiem attiecīgā gaisa pārvadātāja normālai darbībai. “Neorganizētais streiks” tika pārtraukts pēc vienošanās, kuru gaisa pārvadātājs noslēdza ar darbinieku pārstāvjiem, attiecīgi nevar uzskatīt, ka streiks bija ārpus attiecīgā gaisa pārvadātāja faktiskās kontroles. No kā izriet, ka šāds streiks nevar tikt kvalificēts kā “ārkārtēji apstākļi”.⁷⁵
- “Pēc apkalpojošā gaisa pārvadātāja personāla arodbiedrības aicinājuma noticis streiks” – Lieta C-28/20 – lūgums sniegt prejudiciālu nolēmumu. Pasažiera reiss tika atcelts, jo Dānijās, Zviedrijās un Norvēģijā steikojā tās piloti. 2018. gada vasarā SAS pilotu kā darbinieku pārstāvju organizācijas Dānijā, Zviedrijā un Norvēģijā (turpmāk tekstā – “pilotu arodbiedrības”) nolēma izbeigt ar SAS noslēgto darba koplīgumu [par darba samaksu], kura sākotnēji paredzētais darbības laiks bija no 2017. līdz 2020. gadam. Uzskatīdams, ka šīs sarunas ir nesekmīgas vai vismaz nav pietiekami progresējušas, pilotu arodbiedrības aicināja savus biedrus streikot. Tiesa norādīja, ka pirmkārt streiks, kura mērķis ir tikai panākt gaisa pārvadājumu uzņēmuma pilotu algas palielināšanu, viņu darba laika izmaiņas, kā arī lielāku prognozējamību darba laika jomā, ir uzskatāms par notikumu, kas raksturīgs šī uzņēmuma parastajai darbībai, it īpaši tad, ja šāds streiks tiek organizēts saskaņā ar tiesisko regulējumu, otrkārt tā kā darbiniekiem streiks ir Hartas 28. pantā garantētās tiesības, tas, ka viņi uz tām atsauca un šajā ziņā izvērš streiku, ir jāuzskata par faktu, ko var prognozēt ikviens darba devējs, it īpaši tad, ja šāds streiks iepriekš ir pieteikts. Attiecīgi Tiesa nosprieda, ka pēc apkalpojošā gaisa pārvadātāja personāla arodbiedrības aicinājuma noticis streiks, kas, ievērojot valsts tiesiskajā regulējumā minētos nosacījumus – it īpaši tajā noteikto streika iepriekšējas pieteikšanas termiņu –, rīkots, lai panāktu šī pārvadātāja darbinieku prasību izpildi un kam pievienojas vienas kategorijas darbinieki, kuru klātbūtne ir nepieciešama lidojuma nodrošināšanai, nav uzskatāms par “ārkārtēju apstākli” šīs tiesību

⁷⁵ EST 17.04.2018. spriedums lietā C-195/17 Helga Krüsemann u.c. pret TUIfly GmbH. Pieejams: <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=201149&pageIndex=0&doclang=LV&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=631783> [21.11.2021]

normas izpratnē.⁷⁶ Jāpiebilst, ka sprieduma 42.punktā ietvertā norāde paskaidro, ka ka ārkārtēji apstākļi var rasties, piemēram, tādu streiku dēļ, kuri ietekmē apkalpojošā gaisa pārvadātāja darbību, Savienības likumdevējs ir vēlējies norādīt uz streikiem, kas nav saistīti ar attiecīgā gaisa pārvadātāja darbību. No tā izriet, ka par “ārkārtējiem apstākļiem” varētu būt uzskatāms, piemēram, streiks, kurā piedalās gaisa satiksmes vadības dispečeri vai lidostas personāls.

- “Meitasuzņēmuma personāla streiks, solidarizējoties ar mātesuzņēmuma personālu” – Lieta C-613/20. Lidojums, kuru bija jāveic Eurowings tika atcelts šā apkalpojošā gaisa pārvadātāja salona apkalpes personāla streika dēļ. Streiks tika rīkots pēc stjuaršu un stjuartu arodbiedrības UFO ierosmes. Tā cēlonis bija kolektīvās sarunas ar Eurowings mātesuzņēmumu Lufthansa AG. Lai paātrinātu sarunu gaitu un palielinātu spiedienu uz koncerna mātesuzņēmumu, 14.10.2019. pieteiktais streiks tika 18.10.2019. paplašināts, iesaistot tajā arī vairāku meitasuzņēmumu, tostarp Eurowings, darbiniekus. Minētais streiks, kuru sākotnēji bija paredzēts rīkot 20.10.2019. tikai laikā no plkst. 5.00 līdz plkst. 11.00, tajā pašā dienā bez iepriekšēja brīdinājuma tika pagarināts līdz pusnaktij. Šā streika norises laika pagarināšanas rezultātā nebija iespējams ievērot šai dienai sagatavoto lidojumu grafiku. Šajā lietā Tiesa atsaucās uz iepriekš minētas Lietas Nr. C-28/20 30.punktu, no kā izrietēja, ka streiks, kura mērķis ir tikai panākt gaisa pārvadājumu uzņēmuma salona apkalpes personāla algas palielināšanu, ir uzskatāms par notikumu, kas raksturīgs šā uzņēmuma parastajai darbībai, it īpaši tad, ja šāds streiks tiek organizēts saskaņā ar tiesisko regulējumu. Turklāt, ņemot vērā, ka mātesuzņēmuma – gan personāla jomā īstenotā, gan sava koncerna ietvaros noteiktā – politika var ietekmēt šajā koncernā ietilpstošo meitasuzņēmumu politiku un stratēģiju personāla jomā, streiks, ko apkalpojošā gaisa pārvadātāja personāls uzsāk, solidarizējoties ar streiku, kurā piedalās personāls, kas strādā mātesuzņēmumā, kura viens no meitasuzņēmumiem ir šis pārvadātājs, nav uzskatāms par šā pārvadātāja parastajai darbībai neraksturīgu notikumu. Ja arodbiedrība aicina uz streiku kāda mātesuzņēmuma personālu, ir paredzams, ka arī citu šā mātesuzņēmuma vadītajā koncernā ietilpstošo uzņēmumu personāls šajā streika kustībā iesaistās – vai nu solidarizējoties, vai tālab, lai tajā aizstāvētu pats savas intereses. Attiecīgi tiesa nosprieda, ka streika kustība, kas veikta nolūkā panākt, lai tiktu apmierinātas darbinieku prasības attiecībā uz darba samaksu un/vai sociālās aizsardzības garantijām, un

⁷⁶ EST 23.03.2021. spriedums lietā C-28/20 Airhelp Ltd pret Scandinavian Airlines System Denmark – Norway – Sweden. Pieejams: <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=239181&pageIndex=0&doclang=LV&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=638152> [21.11.2021]

ir uzsākta pēc apkalpojošā gaisa pārvadātāja personāla arodbiedrības aicinājuma – solidarizējoties ar streiku, kas uzsākts pret mātesuzņēmumu, kura viens no meitasuzņēmumiem ir šis pārvadātājs, un kur piedalās kāda šā meitasuzņēmuma personāla kategorija (kuras klātbūtne ir nepieciešama lidojuma veikšanai), – un kas noris ilgāk, nekā sākotnēji pieteikusi uz streiku aicinājusī arodbiedrība, neskatoties uz to, ka pa to laiku ir panākta vienošanās ar mātesuzņēmumu, neietilpst jēdzienā “ārkārtējs apstāklis”.⁷⁷

Pētot tiesu nolēmumus, autore konstatēja, ka saskaņā ar regulu Nr. 889/2002 ir stipri mazāk tiesvedību kā saistībā ar Regulu Nr. 261/2004. Tā pamatā varētu būt gan tas, ka negadījumi ar gaisa transportiem iestājas stipri mazāk, gan arī tas, ka lielākai daļai pasažieru ir privātā ceļojumu apdrošināšanas polise, kura paredz bagāžas apdrošināšanu, līdz ar to kompensāciju, kuru nekompensēja gaisa pārvadātājs, nosedz apdrošināšana un pasažierim nav nepieciešams celt prasību tiesā. Taču no tiesu spriedumiem secināms, ka lielākās domstarpības ir saistītas ar jēdziena “nelaimes gadījums” interpretāciju, ko pasažieri var izprast kā neparedzētu ikvienu tādu notikumu, kas iestāties pēkšņi un attiecīgajam pasažierim negaidīti.

Kā piemēru autore gribētu minēt Lietu C-70/20, saskaņā ar kuru pasažiere vērsās Vīnes Komerctiesā ar prasību pret Alternrhein Luftfahrt, kurā pieprasīja viņai izmaksāt 68 858 EUR un procentus un atlīdzināt tiesāšanās izdevumus, tā kā Alternrhein Luftfahrt nosēšanās ir jākvalificē kā “smagnēja” un līdz ar to kā nelaimes gadījums. Šo prasību Vīnes Komerctiesa noraidīja ar tādu pamatojumu, ka nosēšanās par “nelaimes gadījumu” var tikt kvalificēta un gaisa pārvadātāja atbildība var iestāties vienīgi tad, ja tā ir ārkārtēji smagnēja, un ka šajā gadījumā tā tas nav bijis. Apelācijas tiesa Vīnē pirmās instances tiesas spriedumu atstāja spēkā. Oberster Gerichtshof Augstākā tiesa, Austrija, kurai tika iesniegta pasažieres kasācijas sūdzība par šo spriedumu, uzskatīja, ka smagnēja nosēšanās tomēr ir veikta gaisa kuģa normāla ekspluatācijas režīma apstākļos, ja gaisa kuģa šasijas un nesošo konstrukciju slodze nepārsniedz ražotāja specifikācijās noteiktās robežvērtības, kuru pārsniegšanas gadījumā ir nepieciešama gaisa kuģa tehniskā pārbaude. Minētā tiesa norāda, ka nosēšanās ir smagnēja, ja pretēji tam, kā tas ir “mīksts” nosēšanās gadījumā, gaisa kuģa šasija [tricienu] neabsorbē pilnīgi un ja tas ir stipri jūtams pasažieriem. Tomēr tiesa izlēma uzdot jautājumu, vai smagnēja nosēšanās, kas tomēr notikusi attiecīgā gaisa kuģa normāla ekspluatācijas režīma apstākļos, var tikt kvalificēta kā “nejaušs notikums, kas rada neparedzētu kaitējumu” un tādējādi ietilpt jēdzienā “nelaimes gadījums”. Tiesa nolēma, ka minētais jēdziens “nelaimes gadījums” neietver nosēšanos, kas notikusi atbilstoši aplūkojamajam gaisa kuģim piemērojamajām procedūrām un

⁷⁷ EST 06.10.2021. spriedums lietā C-613/20 CS pret Eurowings GmbH. Pieejams: <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=247065&pageIndex=0&doclang=LV&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=641804> [21.11.2021]

ierobežojumiem, tostarp attiecībā uz ekspluatācijas parametriem, kuri ievērojami ietekmē nosēšanos, paredzētajiem pielaides un rezerves lielumiem, kā arī ņemot vērā vispāratzītos tehnikas atzinumus un labāko praksi gaisa kuģu ekspluatācijas jomā, pat ja attiecīgais pasažieris šo nosēšanos būtu uztvēris kā neparedzētu gadījumu.⁷⁸

4.2. Aviopasažieru informētības un zināšanu līmenis

Lai pasažieris realizētu savas pasažiera tiesības, iestājoties kādai no regulās minētajām situācijām saistībā ar kuru pasažierim pienākas kompensācija vai atbalsts, tam pašam ir jāveic aktīvu darbību, lūdzot palīdzību vai pieprasot kompensāciju gaisa pārvadātājam, ko iespējams izdarīt tikai tad, ja pasažieris ir informēts par savām tiesībām.

Eiropas revīzijas palāta laika posmā no 2017.gada novembra līdz 2018.gada decembrim veica divas aptaujas, iesaistot jaunu izvēlētos iedzīvotājus no desmit dalībvalstīm (Vācija, Īrija, Čehijas Republika, Grieķija, Spānija, Francija, Itālija, Nīderlande, Polija un Somija). Aptaujās piedalījās 11 931 respondentu un mērķis bija novērtēt ES iedzīvotāju informētību un zināšanas par pasažieru tiesībām un apkopotu pasažieru pieredzi un to rezultāti tika publicēti 2018.gada īpašajā ziņojumā “ES pasažieru tiesības ir visaptverošas, tomēr pasažieriem joprojām jācīnās par to ievērošanu”.⁷⁹

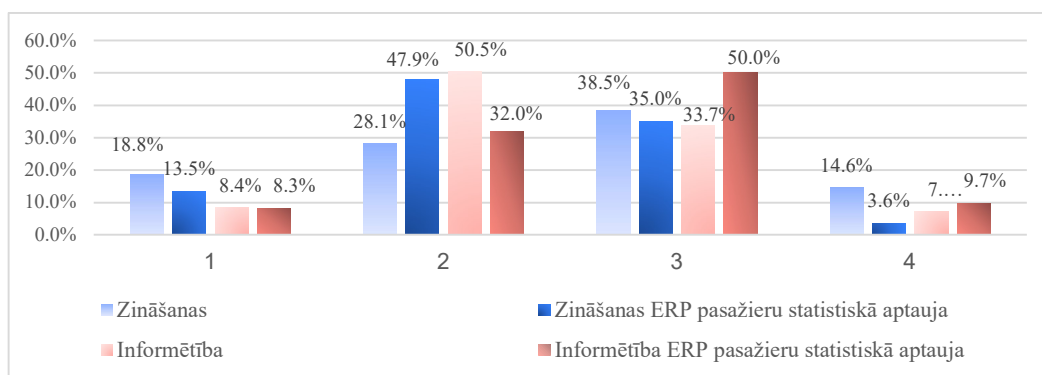
Lai noskaidrotu Latvijas iedzīvotāju informētības, zināšanu līmeni par aviopasažieru tiesībām, autore veica aptauju, uzdodot Latvijas iedzīvotājiem jautājumus, kas iekļauti Eiropas revīzijas palātas uzdotajās aptaujās. Pilnos aptaujas jautājumus un respondentu atbildes skatīties šī darba 1.pielikumā.

Aptaujā piedalījās 95 respondenti no Latvijas, vecumā no 18 līdz 54 gadiem, no kuriem 85% nebija saistīti ar tūrisma jomu. Autore vēlējas noskaidrot, kā Latvijas iedzīvotāji vērtē savas zināšanas un informētības līmeni par savām kā pasažiera tiesībām, novērtējot tās gradācijā no 1 līdz 4, kur 1 nozīmē zināšanu/informācijas pilnīgu neesamību, bet savukārt 4 pilnībā pārliecināts par savām zināšanām/pilnībā informēts. Lai to noskaidrotu, respondentiem tika uzdoti jautājumi: Ja, ceļojot ar lidmašīnu, jūsu ceļojums pēkšņi tiktu pārtraukts, vai Jūs zinātu, ko varat prasīt no aviokompānijas? / Kā Jūs kopumā novērtētu informētību par savām kā pasažiera tiesībām ceļojot? Iegūtie aptaujas rezultāti tika salīdzināti arī ar Eiropas revīzijas

⁷⁸ EST 12.05.2021. spriedums lietā C-70/20 YL pret Altenrhein Luftfahrt GmbH. Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/HTML/?uri=CELEX:62020CJ0070&from=GA> [21.11.2021]

⁷⁹ ES pasažieru tiesības ir visaptverošas, tomēr pasažieriem joprojām jācīnās par to ievērošanu. Īpašais ziņojums, Nr. 30, 2018.gads, 10.lpp. Pieejams: <https://op.europa.eu/v/publication-detail/-/publication/a23d2c1c-1940-11e9-8d04-01aa75ed71a1> [aplūkots: 28.11.2021]

veiktās aptaujas rezultātiem. Kā liecina aptaujas dati (skatīties 4.1.attēlu) Latvijas respondentu domas par savām zināšanām un informētības līmeni ir ļoti līdzīgas Eiropas revīzijas palātas aptaujāto respondentu zināšanu un informētības līmenim, taču jāatzīst, ka, salīdzinot ar Eiropas revīzijas respondentiem, Latvijas respondenti ir vairāk pārliecināti par savām zināšanām. Tikai 18,8% no Latvijas aptaujātajiem uzskata, ka tiem nav nekādu zināšanu par to, ko var prasīt no aviokompānijas ceļojuma pārtraukšanas gadījumā, bet 38,5% atzina sevi par diezgan zinošiem un 14,6% uzskatīja, ka pilnībā pārzina savas tiesības. Kā rāda autores veiktās aptaujas dati 8,4% respondentu uzskata, ka to informētības līmenis nav nekāds, bet 50,5% uzskat, ka tas ir zems. Ņemot vērā aviopasažieru tiesību regulējumu pastāvēšanas ilgumu, autore uzskata, ka iegūtajiem rezultātiem bija jābūt ievērojami labākiem.



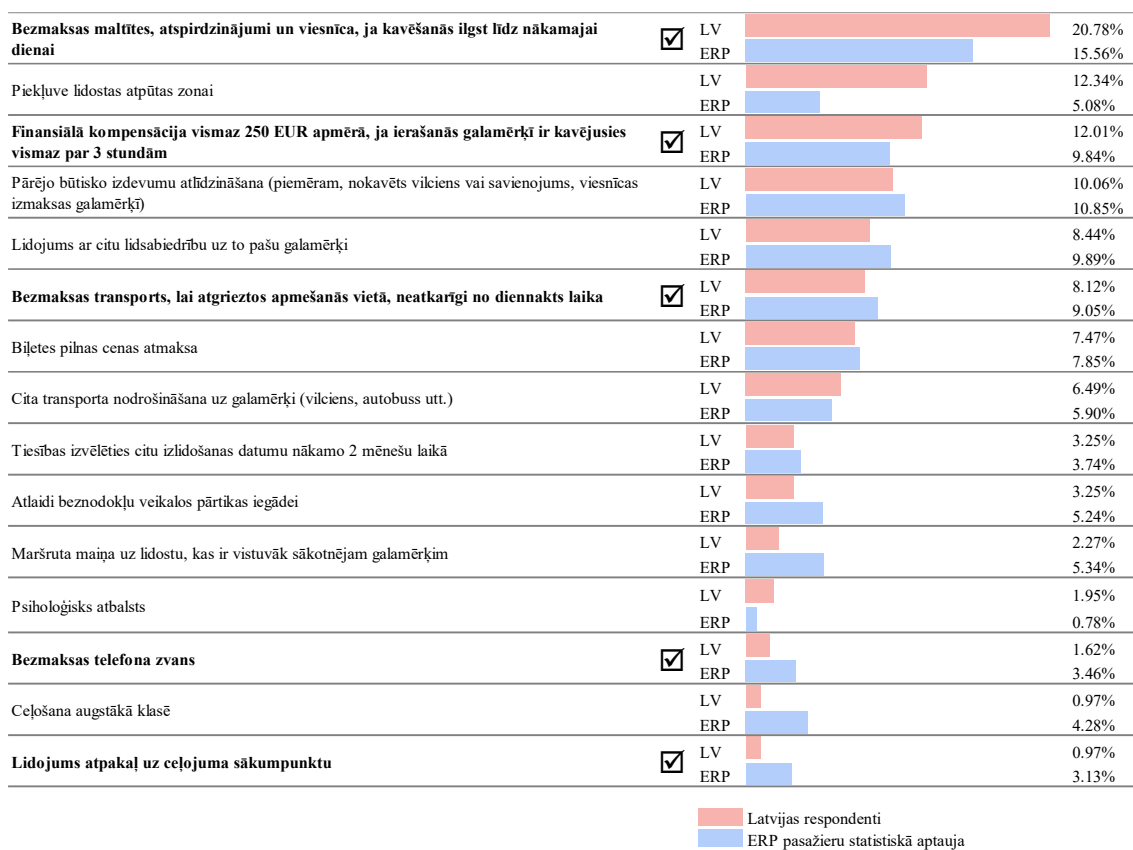
4.1.att. Respondentu procentuāli izteiktās atbildes uz uzdotajiem jautājumiem: Ja, ceļojot ar lidmašīnu, jūsu ceļojums pēkšņi tiktu pārtraukts, vai Jūs zinātu, ko varat prasīt no aviokompānijas? / Kā Jūs kopumā novērtētu informētību par savām kā pasažiera tiesībām ceļojot? (ERP pasažieru statistiskās aptaujas dati⁸⁰)

Lai arī Latvijas aptaujātie respondenti novērtēja to zināšanas salīdzinoši augstu, tas vēl nenozīmē, ka tie tiešām pārzina to tiesības. Aptaujas ietvaros respondentiem tika sniegta teorētiska situācija. Uzdotais jautājums: “Ja esat ieradies lidostā un uzzinājāt, ka lidojums kavēsies 5 stundas, jo lidsabiedrībai ir problēmas ar personālu, kuru no turpmāk minētajiem pakalpojumiem, Jūsaprāt, jums ir tiesības saņemt?”. Respondentiem tika piedāvāti 15 risinājumi, no kuriem tikai 5 izrietēja no aviopasažieru regulā atrunātajām tiesībām, bet pārējie varianti bija fiktīvi vai norādītas tiesības, kas pasažierim pastāv, bet neizriet no Regulas

⁸⁰ ES pasažieru tiesības ir visaptverošas, tomēr pasažieriem joprojām jācīnās par to ievērošanu. Īpašais ziņojums, Nr. 30, 2018.gads, II Pielikums. Pieejams: <https://op.europa.eu/lv/publication-detail/-/publication/a23d2c1c-1940-11e9-8d04-01aa75ed71a1> [aplūkots: 28.11.2021]

Nr.261/2004. Respondentiem tika lūgts atzīmēt 5 atbildes, kas viņuprāt ir korektas un tiem pienākas.

Analizējot iegūtos aptaujas rezultātus (skatīties 4.2.attēlu), redzams, ka gan Latvijas, gan Eiropas revīzijas palātas respondenti pārliecinoši zina par savām tiesībām prasīt bezmaksas maltītes, atspirdzinājumus un viesnīcu (20,8% Latvijas respondentu, 15,6% Eiropas revīzijas palātas respondentu). Otrajā vietā kā vairāk atzīmētais variants Latvijas respondentiem ar 12,3% ierindojas piekļuve lidostas atpūtas zonai un tikai trešajā vietā ar 12% ir finansiālā kompensācija.



4.2.att. Respondentu procentuāli izteiktās atbildes uz jautājumu par to, kādas ir viņu tiesības, ja ar personālu saistītu problēmu dēļ lidsabiedrības piedāvātais lidojums kavējas piecas un vairāk stundas, norādot piecas atbildes. Tiesības, kas pienākas saskaņā ar Regulu Nr.261/2004 atzīmētas (ERP pasažieru statistiskās aptaujas dati⁸¹)

⁸¹ ES pasažieru tiesības ir visaptverošas, tomēr pasažieriem joprojām jācīnās par to ievērošanu. Īpašais ziņojums, Nr. 30, 2018.gads, II Pielikums. Pieejams: <https://op.europa.eu/lv/publication-detail/-/publication/a23d2c1c-1940-11e9-8d04-01aa75ed71a1> [aplūkots: 28.11.2021]

Kopsummā aptaujas rezultāti tomēr liecina par respondentu zināšanu trūkumu. Secināms, ka respondentiem ir savs redzējums par to, kas tiem pienāktos, bet lielākā daļa no tiem, iestājoties piemērā aprakstītajai situācijai, nezinātu kas tiem pienākas.

5. IESPĒJAMIE RISINĀJUMI AVIOPASAŽIERU TIESĪBU NODROŠINĀŠANAS UZLABOŠANAI

Papildus jau iepriekš minētajiem ierosinājumiem veikt izmaiņas esošo regulu ietvaros, minimizējot tiesību aktu nepamatotas un strīdīgas interpretāciju iespējas, saturiski uzlabojot definīcijas un jēdzienus, autore piedāvātu veikt arī citas izmaiņas, kas veicinātu augsta līmeņa pasažieru aizsardzības nodrošināšanu.

5.1. Vienotas kompensācijas pieteikšanas kārtības izveide, informācijas pieejamība, standartizētas formas

Papildus aviopasažieru informētības un zināšanu trūkumam par tiem pastāvošajām tiesībām saskaņā ar Regulu Nr. 261/2004 un Regulu Nr. 889/2002, pasažierim ir diezgan grūti arī orientēties darbībās, kas tam jāveic, lai saņemtu kompensāciju vai pienākošos atbalstu.

Analizējot tiesību aktus, gaisa pārvadātāja mājas lapās iekļauto informāciju par kompensāciju pieteikšanas kārtību un saskaroties ar kompensācijas saņemšanu praksē, autore secināja, ka, veicot izmaiņas tiesību aktos, nosakot gaisa pārvadātājiem papildu pienākumus attiecībā uz pasažieru informētību, varētu būt nepietiekami. Būtu nepieciešams uzlabot pasažieru tiesību realizēšanu, ieviešot standartizētus tekstus, kompensāciju un sūdzību pieteikumu formas:

1. Iestājoties kādai no Regulā Nr.261/2004 minētajām situācijām, saskaņā ar kurām pasažierim pienākas kompensācija un atbalsts, pārvadātājam nav pienākuma noteiktos termiņos informēt pasažieri rakstiski par incidenta iestāšanās iemesliem un kompensācijas un atbalsta iespējām, līdz ar to pasažierim pašam jāsažinās ar gaisa pārvadātāju, lai iegūtu informāciju, piemēram, par reisa atcelšanas iemesliem.

Lai nodrošinātu augsta līmeņa pasažieru aizsardzību, nepieciešams vienotu, standartizētu informatīvu tekstu izstrāde no likumdevēja puses, kuras gaisa pārvadātājam būtu pienākums nosūtīt rakstiski pasažierim stundas laikā pēc incidenta, kas paaugstinās pasažieru informētības līmeni un ierobežos gaisa pārvadātāja izvairīšanos no atbildības.

2. Saskaņā ar Regulu Nr. 889/2002 gaisa pārvadātājs ir atbildīgs par reģistrētās bagāžas nozaudēšanu, iztrūkumu vai bojājumu, kuriem iestājoties tā pienākums ir izmaksāt kompensāciju. Analizējot gaisa pārvadātāja mājas lapā sniegtās norādes par kompensācijas saņemšanu, secināms, ka gaisa pārvadātāji regulas uzlikto pienākumu izmaksāt kompensāciju uztver un traktē dažādi. Piemēram, RYANAIR bagāžas bojāšanas gadījumā

to mājas lapā ir jāaizpilda pieprasījuma veidlapa un jāaugšuplādē dokumenti, kas pamato prasību⁸², savukārt Air Baltic Corporation AS mājas lapā norādītā kārtības bojātas bagāžas gadījumā paredz sākotnēji doties pie kāda no viņu servisa partneriem, kas salabos somu bez maksas vai apmainīs bez maksas un tikai gadījumā, ja nebūs iespējams to salabot vai apmainīt pret jaunu, servisa partneris izsniegs apstiprinājuma izziņu, kuru pasažierim iesniedzot Air Baltic Corporation AS izmaksās atlīdzību. Saskaņā ar gaisa pārvadātāja mājas lapā izvietoto sadarbības partneru sarakstu, Latvijā ir tikai 2 sadarbības partneri, no kuriem tikai vienam serviss ir pieejams latviešu valodā un tas atrodas Rīgā.⁸³ Ja pasažieris ir no Daugavpils, tad kompensācijas saņemšana radīs sarežģījumus un papildus izdevumus, kas radīsies, lai bagāžu nogādātu uz servisu. Vienota bagāžas kompensācijas pieteikšanas kārtība ļautu sasniegt kvalitatīvāku pasažieru tiesību nodrošināšanu, ierobežojot aviokompāniju interpretācijas iespējas.

5.2. Civiltiesiskās atbildības apdrošināšana ieviešana lidojuma neplānotas pārtraukšanas gadījumā

Saskaņā ar Monreālas Konvencijas 50.pantu Konvencijas dalībvalstis pieprasa, lai to pārvadātāji uzturētu atbilstīgu apdrošināšanu, kura atbilst viņu atbildībai saskaņā ar Monreāla Konvenciju.⁸⁴

Attiecīgi likums Par aviāciju paredz ar civilās aviācijas darbību saistītu obligāto apdrošināšanu. Šādas apdrošināšanas esamība jānodrošina civilās aviācijas gaisa kuģu un citu civilās aviācijas objektu un iekārtu īpašniekiem un gaisa kuģu ekspluatantiem, kas savu darbību veic Latvijas Republikas teritorijā. Likumā par aviāciju noteikts, ka jāapdrošina:

- gaisa kuģi un citi civilās aviācijas objekti un iekārtas Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos;
- gaisa kuģa apkalpes locekļi;
- atbildība par nodarīto kaitējumu pasažierim, viņa mantai vai nosūtītajai bagāžai vai kravai;
- atbildība par kaitējumu, ko trešajai personai vai šīs personas mantai nodarījis lidojumā esošs gaisa kuģis vai no tā atdalījies priekšmets.⁸⁵

Ņemot vērā, ka gaisa pārvadātāji ciešot pārmērīgus zaudējumus, kas saistīti ar Regulā Nr. 261/2004 paredzēto kompensāciju izmaksāšanu, autore uzskata, ka gaisa pārvadātāja

⁸² RYANAIR, pieejams: <https://baggageclaims.ryanair.com/> [aplūkots: 28.11.2021]

⁸³ Air Baltic Corporation AS, pieejams: <https://www.airbaltic.com/lv/aizkavejusies-nozaudeta-bojata-bagaza> [aplūkots: 28.11.2021]

⁸⁴ Monreāla Konvencija. Parakstīts Monreālā 28.05.1999.

⁸⁵ Par aviāciju: LV likums, Pieņemts 05.10.1994., 111. pants.

zaudējumus daļēji būtu iespējams samazināt, ieviešot obligāto civiltiesiskās atbildības apdrošināšanu lidojuma neplānotas pārtraukšanas gadījumā.

Lai nepasliktinātu pasažieru kompensācijas saņemšanas nosacījumus un neapgrūtinātu pasažierus tiem liekot vērsties pēc kompensācijas pie apdrošinātāja, autore uzskata, ka attiecībā uz lidojuma neplānotas pārtraukšanas risku, būtu jāmaina apdrošināšanas gadījuma pieteikšanas kārtība. Parastā praksē pieņemtā apdrošināšanas atlīdzības pieteikuma kārtība nosaka, ka pašam cietušajam ir jāvērsas pie apdrošinātāja, lai saņemtu atlīdzību par tam nodarītajiem zaudējumiem, taču tāda kārtība tikai vēl vairāk apgrūtinātu pašu pasažieri un paildzinātu kompensācijas izmaksāšanas laiku, tā kā apdrošinātājam būtu jāpieprasa gaisa pārvadātājam nepieciešamā dokumentācija par gadījumu.

Pasažierim draudzīgāka pieeja būtu, ja gaisa pārvadātājs sākotnēji izmaksātu pienākošos kompensāciju pašam pasažierim un tikai pēc tam iesniegtu pieteikumu savam apdrošinātājam, kas savukārt, pamatojoties uz gadījumu apliecinājošiem dokumentiem, pasažieru kompensāciju pieteikumiem un kompensācijas izmaksas apstiprinošiem dokumentiem, kompensētu gaisa pārvadātājam radušos zaudējumus.

5.3. Transportēšanas pakalpojumu regulējumu apvienošana

ES tiesību akti paredz tiesības ne tikai pasažieriem, kas pārvietojas ar gaisa transportu, bet arī pārvietojoties ar ūdens transportu, dzelzceļa transportu un autobusu transportu un tās ir izklāstītas atsevišķās regulās: Regula Nr. 261/2004, Regula Nr. 889/2002, Regula Nr. 1371/2007, Regula Nr. 1177/2010.⁸⁶

Piemēram, pasažieru pārvadājumiem ar dzelzceļa transportu, pasažierim piedāvā mainīt maršrutu vai turpināt ceļojumu pēc iespējas drīzāk vai vēlākā dienā, par ko puses abpusēji vienojušās, vai arī viena mēneša laikā saņemt atlīdzinājumu (un, ja nepieciešams, bezmaksas atpakaļbraucienu uz sākotnējo izbraukšanas vietu), ja pārvadājuma atcelšana vai kavēšanās ir ilgāka par 60 minūtēm. Ja atlīdzināšana nav notikusi, tiek saglabātas tiesības saņemt pārvadājuma pakalpojumu un vienā mēneša laikā pēc pasažiera pieprasījuma saņemšanas izmaksā kompensāciju (ja vien pasažieris pirms biļetes nopirkšanas netika informēts par kavējumu): 25 % apmērā no biļetes cenas, ja kavēšanās ir 60 līdz 119 minūtes, un 50 % apmērā, ja kavēšanās ir ilgāka. Piedāvā uzkodas stacijā vai vilcienā, ja tās ir pieejamas, un izmitināšanu, ja vajadzīgs un iespējams. Turklāt dzelzceļa pārvadājumu pakalpojumu izmantotāju tiesības

⁸⁶ Oficiālā Eiropas Savienības tīmekļa vietne EUR-Lex, pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/homepage.html> [aplūkots: 28.11.2021]

ietver tiesības saņemt informāciju par attiecīgajiem pakalpojumiem un saistītajiem jautājumiem gan pirms brauciena, gan tā laikā, gan arī pēc brauciena.⁸⁷

Savukārt pasažieru pārvadājumi ar jūras kuģiem vai iekšējo ūdeņu kuģiem, piemēram, ja atiešanas atcelšana vai kavēšanās ilgāka par 90 minūtēm, paredz pasažierim sniegt informāciju ne vēlāk kā 30 minūtes pēc plānotā atiešanas laika, piedāvā izvēli mainīt maršrutu vai turpināt ceļojumu pēc iespējas drīzāk un septiņu dienu laikā saņemt atlīdzinājumu (un, ja nepieciešams, bezmaksas atpakaļbraucienu uz sākotnējo izbraukšanas vietu). Nodrošinot palīdzību (uzkodas, izmitināšanu), izmitināšanai krastā ir noteikti ierobežojumi – ilgākais trīs nakts un ne vairāk kā 80 EUR par nakti. Tiesības uz izmitināšanu nevar izmantot, ja atcelšana vai kavēšanās notikusi laika apstākļu dēļ.⁸⁸

Autobusu pasažieru tiesības kopumā attiecas uz pasažieriem, kas izmanto regulāros pārvadājumus, kuru attālums ir vairāk nekā 250 km un kuriem pasažieru iekāpšanas vai izkāpšanas vieta atrodas dalībvalsts teritorijā. Turklāt līdz 2021. gada martam dalībvalstis varēja atkāpties no lielākās daļas šīs regulas noteikumu (tas izskaidro to, ka ir ļoti atšķirīgi noteikumi atkarībā no valsts un līdz ar to arī mazāka aizsardzība). Ja atiešana vai kavēšanās ir ilgāka par 120 minūtēm, pasažieriem sniedz informāciju ne vēlāk kā 30 minūtes pēc plānotā atiešanas laika, piedāvā izvēli mainīt maršrutu vai turpināt ceļojumu pēc iespējas drīzāk un 14 dienu laikā saņemt atlīdzinājumu (un, ja nepieciešams, bezmaksas atpakaļbraucienu uz sākotnējo izbraukšanas vietu). Ja pārvadātājs nepiedāvā šādu izvēli, tas viena mēneša laikā izmaksā kompensāciju līdz 50 % apmērā no biļetes cenas. Braucienos, kuru ilgums ir vismaz trīs stundas, no 90 kavēšanās minūtes ir jāpiedāvā palīdzība (uzkodas vai, ja nepieciešams, izmitināšana ilgākais divas nakts un par ne vairāk kā 80 EUR par nakti). Tiesības uz izmitināšanu nevar izmantot, ja kavēšanās notikusi sliktu laika apstākļu vai dabas katastrofas dēļ.⁸⁹

Tā kā pasažieru tiesībām tiek piemēroti dažādi noteikumi un pasažieru aizsardzības līmeņi ir dažādi, pasažieriem ir gandrīz nereāli pārzināt visas savas tiesības katrā no pasažieru pārvadājuma veidiem, attiecīgi tas kavē tiesību normu iedzīvošanos. Vienota kodifikācija, vienlaikus modernizējot tiesisko regulējumu pasažieru aizsardzības jomā, iespējams ļautu izveidot stabilu un iespējams priekš pasažiera vieglāk pārzināmu tiesisko ietvaru.

⁸⁷ Eiropas Savienības faktu lapas, Pasažieru tiesības, pieejams:

https://www.europarl.europa.eu/factsheets/lv/sheet/48/pasazieru-tiesibas#_ftn11 [aplūkots: 28.11.2021]

⁸⁸ Ibid.

⁸⁹ Ibid.

SECINĀJUMI

Pētījuma rezultātā autore izvirza aizstāvēšanai šādas tēzes:

1. Eiropas Savienības sniegto prejudiciālo nolēmumu skaits, kas turpina palielināties saistībā ar pasažieru tiesībām, liecina par nopietnām problēmām esošajos tiesību aktos, konkrētāk - atsevišķi noteikumi regulās noteiktos gadījumos nav pietiekami skaidri definēti vai paredz apkalpojošo gaisa pārvadātāju saistību ierobežošanu vai atcelšanu.
2. Nepieciešams minimizēt tiesību aktu nepamatotas un strīdīgas interpretāciju iespējas, saturiski uzlabojot definīcijas un jēdzienus, konkretizējot vispārīgus aprakstus kā "ārkārtēji apstākļi, no kuriem nevarētu izvairīties pat tad, ja tiktu veikti visi iespējamie apstākļi". Šāds pārāk abstrakts tekstuālais formulējums apkalpojošam gaisa pārvadātājam, ļauj atsaukties uz "ārkārtas apstākļiem" un apzināti sarežģīt pasažierim saņemt kompensāciju, cerot, ka pasažieri neizmantos savas tiesības efektīvi, t.sk., nevērsīsies ar sūdzību valsts iestādē, alternatīvas strīdu izšķiršanas iestādē vai necels prasību tiesā.
3. Tādu pasažierim paredzēto atbalstu kā ēdināšanas un atspirdzinājumu kompensēšanas apmēri nav vienoti un pielāgoti katras ES dalībvalstu ekonomiskajai situācijai. Apkalpojošam gaisa pārvadātājs var tos kompensēt pēc saviem ieskatiem, tādējādi nozarē netiek arī sasniegts mērķis radīt vienlīdzīgus konkurences apstākļus. Preču izcenojums dažādās ES dalībvalstīs atšķiras, jo atšķiras resursu izmaksas un pirkstspējas līmenis. Nepieciešamas izveidot vienotu kompensāciju apmēru aprēķināšanas principu, pēc līdzības kā tas ir noteikts Ministru kabineta noteikumu Nr.969 "Kārtība, kādā atlīdzināmi ar komandējumiem saistītie izdevumi" un to Pielikumā Nr.1, saskaņā ar kuru tiek noteikts izdevumu diennakts normas komandējumiem (darba braucieniem) uz ārvalstīm atkarībā no valsts uz kuru dodas komandējumā.
4. Pasažieru informētības nepietiekamība, vienota pasažiera rīcības plāna neesamība neļauj nodrošinātu augsta līmeņa pasažieru tiesisko aizsardzību. Nepieciešams nodrošināt informatīvos materiālus, kas būtu brīvi un ērti pieejami ceļojumu organizētāju mājas lapās, izvietoti ES lidostu kafejnīcās, smēķētāju zonās un galvenais lidaparātu krēslu atzveltnēs, lai pārlidojuma laikā pasažieriem būtu iespēja tos bez steigas izpētīt un izprast. Papildus PTAC vismaz Latvijas līmenī varētu iniciēt radīt īsfilmu/spēli aptuveni 10 minūšu garu par pasažieru tiesību realizēšanu, secīgi parādot soli pēc soļa kā rīkoties, kad ir iestājies incidents, uz ko var pretendēt, kur doties, kādas iespējas sūdzēties, celt prasību, sniedzot pasažierim filma/ spēles ietvaros izdarīt pašam izvēli, attiecīgi mainot, pielāgojot sižetu.

5. Iestājoties kādai no regulās minētajām situācijām, saskaņā ar kurām pasažierim pienākas kompensācija un atbalsts, pārvadātājam nav pienākuma noteiktos termiņos informēt pasažieri rakstiski par incidenta iestāšanās iemesliem un kompensācijas iespējām. Vienotu, standartizētu informatīvu un kompensācijas pieteikumu formas tekstu izstrāde no likumdevēja puses, kuras gaisa pārvadātājam būtu pienākums nosūtīt rakstiski pasažierim stundas laikā pēc incidenta, kas paaugstinās pasažieru informētības līmeni un ierobežos gaisa pārvadātāja izvairīšanos no atbildības.
6. Vienota bagāžas kompensācijas pieteikšanas kārtība ļautu sasniegt kvalitatīvāku pasažieru tiesību nodrošināšanu, ierobežojot aviokompāniju interpretācijas iespējas.
7. Ar Monreāla konvenciju tika ieviesti visaptveroši tiesiskie principi, no kuriem viens paredz iespēju cietušajam vai arī uz kompensāciju tiesīgajām personām iesniegt prasības tiesās pasažiera pastāvīgajā dzīvesvietā, līdz ar to tieši šis pats princips ir jāpiemēro attiecībā uz sūdzības izskatīšanu. Šāda kārtība ieviestu tā saucamo “vienas pieturvietas principu”, t.sk., nodrošinātu pasažierim vienkāršāku sūdzības iesniegšanas kārtību tam saprotamā valodā.
8. Pasažierim ir grūti panākt savu individuālo tiesību īstenošanu gan regulās esošo pelēko zonu dēļ, gan sūdzību izskatīšanas kārtības dēļ. Šobrīd gaisa pārvadātājs par vienu un to pašu incidentu vienam pasažierim var atteikt izmaksu, bet citam izmaksāt, ja tas neapstājās pie atteikuma vēstules saņemšanas no pārvadātāja. Strīdu atklātības mehānisms ierobežotu pārvadātāja negodīgas rīcības iespējamību. Ieviešot iepriekš minēto “vienas pieturvietas principu” būtu iespējams izveidot un uzturēt publisko datu bāzi ar kuras starpniecību, veicot meklējumus pēc reisa numura, lidojuma datuma, pasažieris varētu iegūt informāciju par pieteiktajām sūdzībām, lietas virzības gaitu, incidenta iestāšanās iemeslu, pieņemto PTAC lēmumu, panākto vienošanos alternatīvo strīdu izšķiršanās iestādē vai prasības celšanu tiesā.
9. Likums Par aviāciju paredz ar civilās aviācijas darbību saistīto obligāto apdrošināšanu, saskaņā ar kuru jau civilās aviācijas gaisa kuģu un citu civilās aviācijas objektu un iekārtu īpašniekiem un gaisa kuģu ekspluatantiem, kas savu darbību veic Latvijas Republikas teritorijā, jāapdrošina civiltiesiskā atbildība par nodarīto kaitējumu pasažierim, viņa mantai vai nosūtītajai bagāžai vai kravai. Likumdevējam būtu jāpapildina esošās tiesības normas, kas paredzētu arī pienākumu apdrošināt civiltiesisko atbildību lidojuma neplānotas pārtraukšanas gadījumā.
10. Ieviešot pienākumu apdrošināt civiltiesisko atbildību lidojuma neplānotas pārtraukšanas gadījumā, lai neapgrūtinātu pasažieru tiesību realizēšanu, liekot pasažierim pieteikt

gadījumu pie apdrošinātāja, atlīdzības pieteikumu var iesniegt gaisa pārvadātājs, kam apdrošinātājs kompensētu radušos zaudējumus.

11. Pasažieru tiesības šobrīd tiek iedalītas četrā sabiedriskā transporta regulās – aviopasažieru tiesībās, vilcienu pasažieru tiesībās, autobusu pasažieru tiesībās un kuģu pasažieru tiesībās, kas katrē tiesību normā iedzīvošanos, tā kā tajās ir atšķirīgs pasažieru aizsardzības līmenis un tiek piemēroti dažādi noteikumi. Vienota kodifikācija, vienlaikus modernizējot tiesisko regulējumu pasažieru aizsardzības jomā, iespējams ļautu izveidot stabilu un iespējams priekš pasažiera vieglāk pārzināmu tiesisko ietvaru.

IZMANTOTĀS LITERATŪRAS UN AVOTU SARAKSTS

1. AAS "BALTA" Ceļojumu apdrošināšanas noteikumi Nr. 4101.02, pieejami:
https://www.balta.lv/uploads/ceļojumu_noteikumi_4101.02_final_lv.pdf [18.11.2021]
2. AAS "BTA Baltic Insurance Company". Ceļojumu risku apdrošināšanas noteikumi Nr. 15-1, pieejams: https://www.bta.lv/media/Ceļojumu_apdr_noteikumi_15-1_LV.pdf [aplūkots:18.11.2021]
3. Air Baltic Corporation AS, pieejams: <https://www.airbaltic.com/lv/aizkavejusies-nozaudeta-bojata-bagaza> [aplūkots: 28.11.2021]
4. AIR PASSENGER RIGHTS – EUROPEAN CASE LAW, version of April 2021, pieejams: <file:///C:/Users/AML/Desktop/2021-summary-of-the-most-relevant-cjeu-judgements.pdf> [21.11.2021]
5. Eiropas Savienības faktu lapas, Pasažieru tiesības, pieejams:
https://www.europarl.europa.eu/factsheets/lv/sheet/48/pasazieru-tiesibas#_ftn11 [aplūkots: 28.11.2021]
6. Eiropas Savienības Publikāciju birojs. ES pasažieru tiesības ir visaptverošas, tomēr pasažieriem joprojām jācīnās par to ievērošanu. Īpašais ziņojums, Nr. 30, 2018. Pieejams: <https://op.europa.eu/lv/publication-detail/-/publication/a23d2c1c-1940-11e9-8d04-01aa75ed71a1> [aplūkots: 31.10.2021]
7. EUR-Lex, Piekļuve Eiropas Savienības tiesību aktiem. Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/ALL/?uri=LEGISSUM:l24255> [aplūkots: 02.10.2021]
8. EUR-Lex, Piekļuve Eiropas Savienības tiesību aktiem. Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=legissum:xy0023> [aplūkots: 02.10.2021]
9. EUR-Lex, Piekļuve Eiropas Savienības tiesību aktiem. Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/?uri=LEGISSUM%3Al24255> [aplūkots: 13.11.2021]
10. Informatīvs paziņojums par attiecīgiem ES patērētāju aizsardzības, tirgzinības un datu aizsardzības tiesību aktiem, kas piemērojami pieprasījuma aģentūru darbībai saskaņā ar Regulu (EK) Nr. 261/2004 attiecībā uz aviopasažieru tiesībām, publicēts 09.03.2017. Pieejams: https://transport.ec.europa.eu/system/files/2018-12/2017-03-09-information-note-air-passenger-rights-on-claim-agencies_lv.pdf [21.11.2021]
11. Izdevniecība Santa, 08.11.2019 <https://www.santa.lv/raksts/ieva/aktuali/bilete-ir-bet-lidojumu-atsaka-ka-rikoties-29883/> [20.11.2021]
12. Oficiālā Eiropas Savienības tīmekļa vietne EUR-Lex, pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/homepage.html> [aplūkots: 28.11.2021]

13. Oficiālās statistikas portāls, Latvijas oficiālā statistika. Pieejams: https://data.stat.gov.lv/pxweb/lv/OSP_PUB/START_NOZ_TP_PSTRG/TPA020/table/tableViewLayout1/ [aplūkots: 25.09.2021]
14. Priekšlikums EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES REGULA , ar ko groza 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 Regulu (EK) Nr. 2027/97 par gaisa pārvadātāju atbildību, veicot pasažieru un viņu bagāžas gaisa pārvadājumus. Dokuments 52013PC0130. Briselē, 13.03.2013. Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:52013PC0130&from=LV> [22.11.2021]
15. RYANAIR, pieejams: <https://baggageclaims.ryanair.com/> [aplūkots: 28.11.2021]
16. Starptautiskais Valūtas fonds. Pieejams: https://www.imf.org/external/np/fin/data/param_rms_mth.aspx [aplūkots: 13.11.2021]
17. Tulkošanas un terminoloģijas centrs. Konsolidēts Eiropas Kopienas dibināšanas līgums un Nicas Līgums. A/S Preses nams poligrāfijas grupā Jāņa Sēta, 2001, 65.lpp.
18. Your Europe, pieejams: https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_lv.htm#next-steps [21.11.2021]

Normatīvie akti

19. Eiropas Ekonomikas kopienas dibināšanas līgums. Parakstīts Romā 25.03.1957.
20. Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2005/29/EK, kas attiecas uz uzņēmēju negodīgu komercpraksi iekšējā tirgū attiecībā pret patērētājiem un ar ko groza Padomes Direktīvu 84/450/EEK un Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīvas 97/7/EK, 98/27/EK un 2002/65/EK un Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 2006/2004 (“Negodīgas komercprakses direktīva”. Pieņemta 11.05.2005.
21. Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2013/11/ES par patērētāju strīdu alternatīvu izšķiršanu un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (Direktīva par patērētāju SAI). Pieņemta 21.05.2013.
22. Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 1008/2008 par kopīgiem noteikumiem gaisa pārvadājumu pakalpojumu sniegšanai Kopienā (pārstrādāta versija). Pieņemta 24.09.2008.
23. Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 1371/2007 par dzelzceļa pasažieru tiesībām un pienākumiem. Pieņemta 23.10.2007.

24. Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (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 ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr. 295/9. Pieņemta 11.02.2004.
25. Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (EK) Nr. 889/2002, ar ko groza Padomes Regulu (EK) Nr. 2027/97 par gaisa pārvadātāju atbildību nelaiemes gadījumos. Pieņemta 13.05.2002.
26. Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 1177/2010 par pasažieru tiesībām, ceļojot pa jūru un iekšzemes ūdensceļiem, un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 Dokumenti attiecas uz EEZ. Pieņemta 24.11.2010.
27. Eiropas Parlamenta un Padomes Regula (ES) Nr. 181/2011 par autobusu pasažieru tiesībām un par grozījumiem Regulā (EK) Nr. 2006/2004 Dokumenti attiecas uz EEZ. Pieņemta 16.02.2011.
28. Komerclikums: LV likums. Pieņemts 13.04.2020.
29. 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 nelaiemes gadījumos, kura grozīta ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (EK) Nr. 889/2002. Pieņemts 15.06.2016.
30. Konvencija par dažādu starptautiskā gaisa transporta noteikumu unifikāciju. Parakstīts Monreālā 28.05.1999.
31. Par atbildību par preces un pakalpojuma trūkumiem: LV likums. Pieņemts 20.06.2020.
32. Par aviāciju: LV likums. Pieņemts 05.10.1994.
33. Patērētāju tiesību aizsardzības likums: LV likums. Pieņemts 18.03.1999.
34. Preču un pakalpojumu drošuma likums: LV likums. Pieņemts 07.04.2004.

Juridiskās prakses materiāli

35. EST 22.12.2008. spriedums lietā C-549/07 Friederike Wallentin-Hermann pret Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA. Pieejams: <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=73223&pageIndex=0&doclang=lv&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=789716> [21.11.2021]
36. EST 17.09.2015. spriedums lietā C-257/14 Corina van der Lans pret Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV. Pieejams:

- <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=167942&pageIndex=0&doclang=lv&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=805561> [21.11.2021]
37. EST 17.04.2018. spriedums lietā C-195/17 Helga Krüsemann u.c. pret TUIfly GmbH. Pieejams: <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=201149&pageIndex=0&doclang=LV&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=631783> [21.11.2021]
38. EST 07.11.2018. spriedums lietā C-257/17, A pret Staatssecretaris van Veiligheid ne Justitie. Pieejams: <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=207423&pageIndex=0&doclang=LV&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=624567> [21.11.2021]
39. EST 12.03.2020. spriedums lietā C-832/18 A u.c. pret Finnair Oyj. Pieejams: <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=224383&pageIndex=0&doclang=lv&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=1126670> [23.11.2021]
40. EST 23.03.2021. spriedums lietā C 28/20 Airhelp Ltd pret Scandinavian Airlines System Denmark – Norway – Sweden. Pieejams: <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=239181&pageIndex=0&doclang=LV&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=638152> [21.11.2021]
41. EST 12.05.2021. spriedums lietā C-70/20 YL pret Altenrhein Luftfahrt GmbH. Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/HTML/?uri=CELEX:62020CJ0070&from=GA> [21.11.2021]
42. EST 06.10.2021. spriedums lietā C-613/20 CS pret Eurowings GmbH. Pieejams: <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=247065&pageIndex=0&doclang=LV&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=641804> [21.11.2021]

Aptaujas jautājumi respondentiem un to atbildes

Jautājumi:

1. Vai jūs strādājat tūrisma jomā?

- Jā
- Nē

2. Lūdzu, norādiet savu vecumu:

- 18 - 24
- 25 - 34
- 35 - 44
- 45 - 54
- 55 - 65
- 66 un vairāk

3. Ja, ceļojot ar lidmašīnu, jūsu ceļojums pēkšņi tiku pārtraukts, vai Jūs zinātu, ko varat prasīt no aviokompānijas?

- 1 2 3 4
- Nemaz nebūtu pārliecināts par savām zināšanām Būtu pilnīgi pārliecināts par savām zināšanām

4. Lūdzu, norādiet, cik bieži ceļojāt, izmantojot aviokompāniju pakalpojumus, pirms COVID – 19 pandēmijas iestāšanās:

- Reizi gadā
- 2 - 3 reizes gadā
- 4 - 6 reizes gadā
- Vairāk kā 6 reizes gadā
- Neceļoju

5. Lūdzu, norādiet, cik bieži ceļojat, izmantojot aviokompāniju pakalpojumus, COVID-19 pandēmijas laikā:

- Reizi gadā
- 2 - 3 reizes gadā
- 4 - 6 reizes gadā
- Vairāk kā 6 reizes gadā
- Šobrīd neceļoju

6. Norādiet galveno ceļošanas iemeslu:

- Darbs
- Atpūta
- Cits...

7. Vai ceļojot esat piedzīvojis kādu no turpmāk minētajiem gadījumiem (lūdzu atzīmēt piedzīvoto):

- Reiss atcelšana
- Būtiski kavējas ceļojuma sākums vai nokļūšana galamērķī (vairāk nekā 3 stundas)
- Atteikta iekāpšana
- Pazaudēta vai ļoti bojāta bagāža
- Cita problēma
- Nav bijušas problēmas

8. Vai gadījumos, kad ceļojums tika atcelts vai kavējās, bija atteikta iekāpšana, bojāta bagāža utt., Jūs veicāt kādu no minētajām darbībām?

- Es pats/pati visu nokārtoju, lai varētu turpināt ceļu
- Es izvēlējos trešo pusi (piemēram, juristu vai īpašu uzņēmumu), kas iesniedza manu prasību
- Es pats/pati iesniedzu sūdzību Patērētāju tiesību aizsardzības centrā
- Es pieņēmu aviopārvadātāja piedāvāto palīdzību/alternatīvu
- Man bija radītas neērtības un netika sniegta palīdzība, bet es neko nedarīju
- Griezos pie sava aprošinātajā
- Cita atbilde
- Es sazinājos ar aviokompāniju un prasīju kompensāciju ↓

Vai pēc sazināšanās ar aviokompāniju Jūs saņēmt kompensāciju?

- Jā
- Nē

9. Kāpēc jūs nerīkojāties? (Lūgums šo jautājumu atbildēt tikai gadījumā, ja iepriekšējā jautājumā tika atzīmēta atbilde: Man bija radītas neērtības un netika sniegta palīdzība, bet es neko nedarīju.)

- Nezināju, kādas ir manas tiesības
- Nezināju, kā rīkoties
- Vēršanās pēc palīdzības bija pārāk problemātiska
- Apmierinoša atbilde bija maz ticama
- Cita atbilde

10. Ja esat ieradies lidostā un uzzinājāt, ka lidojums kavēsies 5 stundas, jo lidsabiedrībai ir problēmas ar personālu, kuru no turpmāk minētajiem pakalpojumiem, Jūsprāt, jums ir tiesības saņemt?<<< Lūdzu atzīmējiet 5 atbildes >>>

- Atlaidi beznodokļu veikalos pārtikas iegādei
- Lidojums atpakaļ uz ceļojuma sākumpunktu
- bezmaksas transports, lai atgrieztos apmešanās vietā, neatkarīgi no diennakts laika
- bezmaksas maltītes, atspirdzinājumi un viesnīca, ja kavēšanās ilgst līdz nākamajai dienai
- Maršruta maiņa uz lidostu, kas ir vistuvāk sākotnējam galamērķim
- Finansiālā kompensācija vismaz 250 EUR apmērā, ja ierašanās galamērķī ir kavējusies vismaz par 3 stundām
- Ceļošana augstākā klasē
- Lidojums ar citu lidsabiedrību uz to pašu galamērķi
- Tiesības izvēlēties citu izlidošanas datumu nākamo 2 mēnešu laikā
- Pārējo būtisko izdevumu atlīdzināšana (piemēram, nokavēts vilciens vai savienojums, viesnīcas izmaksas galamērķī)
- Cita transporta nodrošināšana uz galamērķi (vilciens, autobuss utt.)
- Biļetes pilnas cenas atmaksa
- Psiholoģisks atbalsts
- Bezmaksas telefona zvans
- Piekļuve lidostas atpūtas zonai

11. Lūdzu, norādiet, vai, Jūsaprāt, turpmākie apgalvojumi ir patiesi vai nepatiesi (pamatojoties uz savām zināšanām par pašreiz spēkā esošiem noteikumiem):

• Ja es nopērku biļeti zemo cenu aviosabiedrībā, tad nesaņemšu finansiālu kompensāciju, ja mans lidojums tiks atcelts:

- Paties
- Nepaties
- Nezinu

• Kad es rezervēju ceļojumu, ceļojumu aģentūrai ir mani jāinformē par manām tiesībām un jāsniedz tiesībaizsardzības struktūras kontaktinformācija, pirms sāku savu ceļojumu:

- Paties
- Nepaties
- Nezinu

12. Lūdzu, no turpmākā saraksta izvēlieties 3 tiesības, kas, Jūsaprāt, ir pašas svarīgākās (atzīmējiet ne vairāk kā 3 atbildes).

- Tiesības uz aizsardzību pret diskrimināciju (valstspiederības, dzīvesvietas vai invaliditātes dēļ), kad izmanto sabiedrisko transportu
- Tiesības uz bezmaksas palīdzību pasažieriem ar ierobežotām pārvietošanās spējām
- Tiesības piekļūt informācijai gadījumā, ja ceļojums tiek pārtraukts
- Tiesības saņemt kompensāciju no pārvadātāja, ja ceļojums tiek pārtraukts
- Tiesības uz alternatīvu pārvadājumu ilgas kavēšanās, atcelta ceļojuma vai atteiktas iekāpšanas gadījumā
- Tiesības uz aprūpi (pārtiku, palīdzību) ilgas kavēšanās gadījumā
- Tiesības uz kompensāciju ilgas kavēšanās, atcelta ceļojuma vai iekāpšanas atteikuma gadījumā
- Tiesības uz kompensāciju, ja sabojāta bagāža
- Tiesības iesniegt sūdzību pārvadātājam, ja neapmierina tā sniegtais pakalpojums
- Tiesības prasīt, lai valsts iestādes pienācīgi īstenotu noteikumus

13. Vai pirms šīs anketas aizpildīšanas jebkad bijāt lasījis par aviopasažieru tiesībām, dzirdējis vai redzējis par tām kādu informāciju? (Varat atzīmēt vairākas atbildes, izņemot attiecībā uz pēdējo punktu.)

- Nē, pirms šīs anketas aizpildīšanas es nekad nebiju lasījis/lasījusi par pasažieru tiesībām, ne arī dzirdējis/dzirdējusi vai redzējis/redzējusi informāciju par tām
- Jā, tā bija ietverta pārvadātāja sniegtajā informācijā
- Jā, informāciju sniedza publiskā sektora struktūras (piemēram, valdība, ES)
- Jā, par tām uzzināju no personiskās pieredzes, kad mans ceļojums tika pārtraukts
- Jā, tā bija ietverta patērētāju tiesību aizsardzības struktūru sniegtajā informācijā
- Jā, citādi

14. Kā Jūs kopumā novērtētu informētību par savām kā pasažiera tiesībām ceļojot? (var būt max 1 atbilde) Lūdzu novērtējiet savu informētības līmeni, izvēloties no 1 līdz 4, kur:

- 1 2 3 4
- Man nav nekādas informācijas par savām pasažiera Man ir pilnīga informācija par savām pasažiera tiesībām

Respondentu atbildes:

1. Vai jūs strādājat tūrisma jomā?	Skaitis
Jā	14
Nē	82
Kopā:	96

2. Lūdzu, norādiet savu vecumu:	
Vecums	Skaitis
18 - 24	1
25 - 34	25
35 - 44	47
45 - 54	13
55 - 65	10
Kopā:	96

3. Ja, ceļojot ar lidmašīnu, jūsu ceļojums pēkšņi tiku pārtraukts, vai Jūs zinātu, ko varat prasīt no aviokompānijas?	
Vērtējums	Skaitis
1	18
2	27
3	37
4	14
Kopā:	96

4. / 5. Lūdzu, norādiet, cik bieži ceļojāt, izmantojot aviokompāniju pakalpojumus, pirms/pēc COVID – 19 pandēmijas iestāšanās:				
	Pirms COVID-19		Pēc COVID-19	
Neceļoju	8	8.4%	58	60%
Reizi gadā	25	26.3%	21	22%
2 - 3 reizes gadā	39	41.1%	12	13%
4 - 6 reizes gadā	16	16.8%	4	4%
Vairāk kā 6 reizes gadā	7	7.4%	1	1%

6. Norādiet galveno ceļošanas iemeslu:	
Atpūta	69
Cits...	4
Darbs	23
Kopā:	96

7. Vai ceļojot esat piedzīvojis kādu no turpmāk minētajiem gadījumiem (lūdzu atzīmēt piedzīvoto):	
	Skaitis
Atteikta iekāpšana	4
Cita problēma	5
Reiss atcelšana	20
Pazaudēta vai ļoti bojāta bagāža	20
Nav bijušas problēmas	38
Būtiski kavējas ceļojuma sākums vai nokļūšana galamērķī (vairāk nekā 3 stundas)	40

8. Vai gadījumos, kad ceļojums tika atcelts vai kavējās, bija atteikta iekāpšana, bojāta bagāža utt., Jūs veicāt kādu no minētajām darbībām?	
	Skaitis
Es pats/pati iesniedzu sūdzību Patērētāju tiesību aizsardzības centrā	2
Es izvēlējos trešo pusi (piemēram, juristu vai īpašu uzņēmumu), kas iesniedza manu prasību	5
Man bija radītas neērtības un netika sniegta palīdzība, bet es neko nedarīju	8
Es sazinājos ar aviokompāniju un prasīju kompensāciju	15
Griezos pie sava aprošinātajā	16
Cita atbilde	17
Es pats/pati visu nokārtoju, lai varētu turpināt ceļu	21
Es pieņemu aviopārvadātāja piedāvāto palīdzību/alternatīvu	30

9. Kāpēc jūs nerīkojāties? (Lūgums šo jautājumu atbildēt tikai gadījumā, ja iepriekšējā jautājumā tika atzīmēta atbilde: Man bija radītas neērtības un netika sniegta palīdzība, bet es neko nedarīju.)	
	Skaitis
Nezināju, kā rīkoties	2
Vēršanās pēc palīdzības bija pārāk problemātiska	4
Apmierinoša atbilde bija maz ticama	5
Nezināju, kādas ir manas tiesības	6
Cita atbilde	13

10. Ja esat ieradies lidostā un uzzinājat, ka lidojums kavēsies 5 stundas, jo lidsabiedrībai ir problēmas ar personālu, kuru no turpmāk minētajiem pakalpojumiem, Jūsuprāt, jums ir tiesības saņemt?<<< Lūdzu atzīmējiet 5 atbildes >>>	
	Skaitis
Lidojums atpakaļ uz ceļojuma sākumpunktu	3
Ceļošana augstākā klasē	3
Bezmaksas telefona zvans	5
Psiholoģisks atbalsts	6
Maršruta maiņa uz lidostu, kas ir vistuvāk sākotnējam galamērķim	7
Atlaidi beznodokļu veikalos pārtikas iegādei	10
Tiesības izvēlēties citu izlidošanas datumu nākamo 2 mēnešu laikā	10
Cita transporta nodrošināšana uz galamērķi (vilciens, autobuss utt.)	20
Biļetes pilnas cenas atmaksa	23
Bezmaksas transports, lai atgrieztos apmešanās vietā, neatkarīgi no diennakts laika	25
Lidojums ar citu lidsabiedrību uz to pašu galamērķi	26

Pārējo būtisko izdevumu atlīdzināšana (piemēram, nokavēts vilciens vai savienojums, viesnīcas izmaksas galamērķī)	31
Finansiālā kompensācija vismaz 250 EUR apmērā, ja ierašanās galamērķī ir kavējusies vismaz par 3 stundām	37
Piekļuve lidostas atpūtas zonai	38
Bezmaksas maltītes, atspirdzinājumi un viesnīca, ja kavēšanās ilgst līdz nākamajai dienai	64

11. Lūdzu, norādiet, vai, Jūsaprāt, turpmākie apgalvojumi ir patiesi vai nepatiesi (pamatojoties uz savām zināšanām par pašreiz spēkā esošiem noteikumiem):

• Ja es nopērku biļeti zemo cenu aviosabiedrībā, tad nesaņemšu finansiālu kompensāciju, ja mans lidojums tiks atcelts:	Skaitis	• Kad es rezervēju ceļojumu, ceļojumu aģentūrai ir mani jāinformē par manām tiesībām un jāsniedz tiesībaizsardzības struktūras kontaktinformācija, pirms sāku savu ceļojumu:	Skaitis
Nepatiess	61	Nepatiess	8
Nezinu	19	Nezinu	23
Patiess	15	Patiess	64
Kopā:	95	Kopā:	95

12. Lūdzu, no turpmākā saraksta izvēlieties 3 tiesības, kas, Jūsaprāt, ir pašas svarīgākās (atzīmējiet ne vairāk kā 3 atbildes).

	Skaitis
Tiesības prasīt, lai valsts iestādes pienācīgi īstenotu noteikumus	4
Tiesības iesniegt sūdzību pārvaldītājam, ja neapmierina tā sniegtais pakalpojums	7
Tiesības uz aizsardzību pret diskrimināciju (valstspiederības, dzīvesvietas vai invaliditātes dēļ), kad izmanto sabiedrisko transportu	11
Tiesības uz bezmaksas palīdzību pasažieriem ar ierobežotām pārvietošanās spējām	15
Tiesības piekļūt informācijai gadījumā, ja ceļojums tiek pārtraukts	29
Tiesības uz kompensāciju ilgas kavēšanās, atcelta ceļojuma vai iekāpšanas atteikuma gadījumā	39
Tiesības uz kompensāciju, ja sabojāta bagāža	39
Tiesības uz aprūpi (pārtiku, palīdzību) ilgas kavēšanās gadījumā	41
Tiesības uz alternatīvu pārvadājumu ilgas kavēšanās, atcelta ceļojuma vai atteiktas iekāpšanas gadījumā	45
Tiesības saņemt kompensāciju no pārvaldītāja, ja ceļojums tiek pārtraukts	54

13. Vai pirms šīs anketas aizpildīšanas jebkad bijāt lasījis par aviopasažieru tiesībām, dzirdējis vai redzējis par tām kādu informāciju? (Varat atzīmēt vairākas atbildes, izņemot attiecībā uz pēdējo punktu.)

Jā, tā bija ietverta patērētāju tiesību aizsardzības struktūru sniegtajā informācijā	5
Jā, informāciju sniedza publiskā sektora struktūras (piemēram, valdība, ES)	11
Jā, tā bija ietverta pārvadātāja sniegtajā informācijā	14
Nē, pirms šīs anketas aizpildīšanas es nekad nebiju lasījis/lasījusi par pasažieru tiesībām, ne arī dzirdējis/dzirdējusi vai redzējis/redzējusi informāciju par tām	20
Jā, par tām uzzināju no personiskās pieredzes, kad mans ceļojums tika pārtraukts	22
Jā, citādi	23
Kopā:	95

14. Kā Jūs kopumā novērtētu informētību par savām kā pasažiera tiesībām ceļojot? (var būt max 1 atbilde)Lūdzu novērtējiet savu informētības līmeni, izvēloties no 1 līdz 4, kur:

1	8
2	48
3	32
4	7

Maģistra darbs „AVIOPASAŽIERU TIESĪBU PROBLEMĀTISKIE ASPEKTI UN IESPĒJAMIE RISINĀJUMI TIESĪBU AKTOS REGULĒTO KOMPENSĀCIJU SAŅEMŠANAI” izstrādāts LU Juridiskajā fakultātē.

Ar savu parakstu apliecinu, ka pētījums veikts patstāvīgi, izmantoti tikai tajā norādītie informācijas avoti un iesniegtā darba elektroniskā kopija atbilst izdrukai.

Autors: _____ Inese Mežiniece
(paraksts)

Rekomendēju/nerekomendēju darbu aizstāvēšanai

Vadītājs: Dr. iur. Prof. Jānis Kārklīšs _____ ._.202_.
(paraksts)

Recenzents:

Darbs iesniegts LU Juridiskās fakultātes Civiltiesisko zinātņu katedrā ._.202_.

Dekāna pilnvarotā persona: metodiķe _____
(paraksts)

Darbs aizstāvēts Valsts pārbaudījuma komisijas sēdē

. .202. protokola nr. _____, vērtējums: _____

Komisijas sekretārs: _____

Šis dokuments ir elektroniski parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu