

Miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų keleivių teisių santrauka¹

Reglamentas (EB) Nr. 181/2011 (toliau – Reglamentas) pradamas taikyti 2013 m. kovo 1 d.

Jame numatytos būtinausios žmonių, kurie keliauja miesto ir tolimojo susisiekimo autobusais Europos Sąjungoje, teisės.

Iš esmės Reglamentas taikomas vadinamosioms reguliarioms paslaugoms (kitais tariant, nustatytais laiko tarpais ir nustatytais maršrutais teikiamoms paslaugoms, keleivius įlaipinant ir išlaipinant iš anksto numatytose stotelėse), skirtoms nenurodytų kategorijų keleiviams, kai jų įlaipinimo arba išlaipinimo vieta yra valstybės narės teritorijoje².

Visomis reguliariomis paslaugomis besinaudojantys keleiviai, neatsižvelgiant į tai, kokį atstumą jie ketina važiuoti, turi šias pagrindines teises:

- teisę į nediskriminacines vežimo sąlygas,
- neįgalieji ir riboto judumo asmenys turi teisę į galimybę važiuoti nemokant papildomų mokesčių ir į piniginę kompensaciją dingus jų judėjimo įrangai arba ją sugadinus,
- turi būti taikomos būtinausios informavimo taisyklės, kad visi keleiviai galėtų gauti informacijos apie kelionę prieš ir per ją bei bendrosios informacijos apie savo teises,
- vežėjai turi taikyti skundų nagrinėjimo tvarką, kad visi keleiviai galėtų teikti skundus,
- visose valstybėse narėse turi būti paskirtos nepriklausomos nacionalinės įstaigos, kurios būtų įgaliotos vykdyti Reglamentą ir, kai būtina, nustatyti sankcijas.

Be to, reguliariomis paslaugomis, kurių suplanuotas maršrutas yra 250 km arba didesnis (toliau – didelių atstumų reguliarios paslaugos), besinaudojantys keleiviai turi šias teises:

- teisę gauti (elektroninius) bilietus ar bet kokius kitus dokumentus, kuriais suteikiama teisė būti vežamam,
- teisę į kompensaciją ir pagalbą mirties, kūno sužalojimo, bagažo dingimo ar jo sugadinimo dėl nelaimingų atsitikimų atvejais,

¹ Ši santrauka parengta remiantis Reglamento (ES) Nr. 181/2011 dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL L 55, 2011 2 28, p. 1) 25 straipsnio 2 dalimi. Ši santrauka nėra teisiškai privaloma.

² Be to, kai kurios teisės taip pat taikomos vadinamosioms vienkartinėms paslaugoms, kai miesto arba tolimojo susisiekimo autobusais vežamos kliento ar paties vežėjo iniciatyva sudarytos keleivių grupės, jeigu pradinė keleivio įlaipinimo vieta arba galutinė keleivio išlaipinimo vieta yra valstybės narės teritorijoje. Tai teisės į:

- a) nediskriminacines vežimo sąlygas,
- b) (elektroninių) bilietų ar bet kokių kitų dokumentų, kuriais suteikiama teisė būti vežamam, išdavimą,
- c) kompensaciją ir pagalbą mirties, kūno sužalojimo, bagažo dingimo ar jo sugadinimo dėl nelaimingų atsitikimų atvejais,
- d) piniginę kompensaciją už dingusią arba sugadintą neįgaliųjų ir riboto judumo keleivių judėjimo įrangą.

- teisę būti informuoti, kai kelionė atšaukiama arba vėluojama išvykti,
- teisę susigrąžinti visus už bilietą sumokėtus pinigus arba vykti kitu maršrutu, jei kelionė atšaukiama arba labai vėluojama ją pradėti,
- teisę gauti tinkamą pagalbą, jei kelionė atšaukiama arba labai vėluojama ją pradėti (taikoma tik jei kelionės numatyta trukmė ilgesnė kaip 3 valandos),
- teisę į kompensaciją, kurios dydis gali siekti 50 % bilieto kainos, jei vežėjas keleiviui nepasiūlė pasirinkti, ar jis nori susigrąžinti už bilietą sumokėtus pinigus, ar vykti kitu maršrutu, jei kelionė atšaukiama arba labai vėluojama ją pradėti,
- neįgalieji ir riboto judumo asmenys turi teisę be papildomų mokesčių gauti specialią pagalbą tiek autobusų stotyse, tiek pačiuose autobusuose.

Vis dėlto šioms papildomoms teisėms valstybės narės gali skaidriai ir nediskriminuodamos taikyti išimtį šalies viduje teikiamoms reguliarioms paslaugoms ne ilgesnį kaip ketverių metų laikotarpį, kuris gali būti vieną kartą pratęstas dar ketveriems metams (taigi iš viso ne ilgiau kaip 8 metus).

Galiausiai valstybės narės gali skaidriai ir nediskriminuodamos pritaikyti išimtį ir netaikyti viso Reglamento reguliarioms paslaugoms ne ilgesnį kaip ketverių metų laikotarpį, kuris gali būti pratęstas dar ketveriems metams (taigi iš viso ne ilgiau kaip 8 metus), jei didelė paslaugų dalis (įskaitant bent vieną numatytą sustojimą) teikiama už Europos Sąjungos ribų.

Miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų keleivių teisių apžvalga

1. Teisė į nediskriminacines vežimo sąlygas

Visi miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų paslaugų bilietus perkantys asmenys turi teisę nebūti tiesiogiai ar netiesiogiai diskriminuojami dėl savo pilietybės arba dėl vežėjo ar bilietų pardavėjo įsisteigimo Europos Sąjungoje vietos.

Didelių atstumų reguliarias paslaugas teikiantys vežėjai išduoda keleiviui bilietą (kuris gali būti elektroninis), nebent teisė būti vežamam suteikiama kitais dokumentais.

2. Teisė į informaciją

Visi miesto ir tolimojo susisiekimo autobusais vykstantys keleiviai turi teisę visos kelionės metu gauti tinkamą informaciją. Tai taip pat teisė būti informuotiems apie keleivių teises ir kontaktinius nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų duomenis.

Visa svarbi bendroji informacija teikiama ir apie vežimo sąlygas informuojama neįgaliesiems bei riboto judumo asmenims prieinamais alternatyviais būdais (pavyzdžiui, atspausdintos didesniu šriftu, parašytos lengvai suprantama kalba, Brailio raštu, garso įrašais).

Be to, jeigu didelių atstumų reguliarios paslaugos atšaukiamos arba išvykimas atidedamas, vežėjas arba tam tikrais atvejais stotį valdanti įstaiga iš stočių išvykstančius keleivius kuo

greičiau ir bet kuriuo atveju ne vėliau kaip praėjus 30 minučių po numatyto išvykimo laiko informuoja apie padėtį ir, kai tik ši informacija tampa žinoma, apie numatomą išvykimo laiką. Jeigu keleiviai dėl kelionės atšaukimo ar atidėjimo nespėja pasinaudoti jungiamąja vežimo paslauga, vežėjas arba tam tikrais atvejais stoties valdymo įstaiga kiek įmanoma stengiasi keleivius informuoti apie alternatyvias jungiamąsias vežimo paslaugas. Šią informaciją, jei tai įmanoma, vežėjas keleiviams taip pat perduoda elektroniniu būdu, jei jie to prašė ir vežėjui nurodė reikalingus kontaktinius duomenis.

3. Teisė į kompensaciją ir pagalbą nelaimingų atsitikimų atveju

Keleiviai, kurie naudojami didelių atstumų reguliariomis paslaugomis, turi teisę į kompensaciją mirties, kūno sužalojimo, bagažo dingimo ir jo sugadinimo dėl nelaimingų atsitikimų, įvykusių dėl naudojimosi miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų paslaugomis, atvejais. Kompensacijos dydis ir sąlygos reglamentuojami taikoma nacionaline teise, o Reglamente nustatyti tam tikri minimalūs kompensacijos dydžiai. Ši pinigine kompensacija nepriklauso automatiškai – dėl jos reikia kreiptis į nacionalinį teismą.

Be to, vežėjas teikia tinkamą ir proporcingą pagalbą, kad būtų patenkinti skubūs praktiniai keleivių, kurie naudojami didelių atstumų reguliariomis paslaugomis, poreikiai po nelaimingo atsitikimo. Tokia pagalba prireikus yra apgyvendinimas, maitinimas, aprūpinimas drabužiais, vežimas ir palankesnių sąlygų pirmosios pagalbos suteikimui sudarymas.

4. Teisė tęsti kelionę, vykti kitu maršrutu ir atgauti sumokėtus pinigus, jei kelionė atšaukiama arba labai vėluojama ją pradėti

Jeigu parduodama daugiau bilietų nei yra vietų arba jeigu vežėjas pagrįstai numato, kad bus vėluojama išvykti daugiau kaip 120 minučių, palyginti su numatytu išvykimo laiku, arba kad paslauga bus atšaukta, keleiviai, kurie naudojami didelių atstumų reguliariomis paslaugomis³, turi teisę pasirinkti:

- kuo anksčiau vykti į galutinę atvykimo vietą kitu maršrutu panašiomis kelionės sąlygomis ir be jokio papildomo mokesčio arba
- atgauti visą už bilietą sumokėtą sumą ir atitinkamais atvejais nemokamai kuo anksčiau grįžti į vežimo sutartyje nurodytą pradinę išvykimo vietą.

Tą pačią pasirinkimo teisę turi keleiviai, kurių kelionė atšaukta arba iš autobuso stotelės vėluojama išvykti daugiau kaip 120 minučių.

Keleiviai turi teisę gauti 50 % bilieto kainos kompensaciją, jeigu vežėjas pirmiau minėtoje situacijoje keleiviui nepasiūlo pasirinkti, ar jis nori atgauti sumokėtus pinigus, ar vykti kitu maršrutu.

³ Ši nuostata netaikoma keleiviams, turintiems nenustatytos datos bilietus, jeigu išvykimo laikas nėra nurodytas, išskyrus nuolatinį ar sezoninį bilietą turinčius keleivius.

Ši teisė gauti kompensaciją ir galiausiai susigrąžinti už bilietą sumokėtus pinigus keleiviams neužkerta kelio reikalauti atlyginti žalą, patirtą atšaukus reguliarias paslaugas ar pavėlavus jas suteikti, nacionaliniuose teismuose pagal nacionalinę teisę.

Jei miesto arba tolimojo susisiekimo autobusas kelionės metu sugenda, vežėjas privalo į jo sugedimo vietą atsiųsti kitą miesto ar tolimojo susisiekimo autobusą, kuriuo paslauga būtų teikiama toliau ir keleiviai būtų vežami į galutinį kelionės tikslą arba kuriuo jie būtų nuvežti į tinkamą laukimo vietą ar stotį, iš kurios įmanoma kelionę tęsti toliau.

5. Teisė į pagalbą atšaukto arba pavėluoto išvykimo atveju

Jeigu didelio atstumo ilgiau kaip tris valandas trunkanti reguliari paslauga atšaukiama arba iš stoties vėluojama išvykti daugiau kaip 90 minučių, keleiviai turi teisę į tinkamą pagalbą: gauti užkandžių, patiekalų, gairių gėrimų ir, jei būtina, būti apgyvendinti (vežėjai gali apriboti bendras apgyvendinimo išlaidas iki 80 EUR kiekvienam keleiviui už naktį ir kompensuoti ne daugiau kaip už dvi naktis, be to, jie neprivalo padengti apsigyvenimo išlaidų, jei kelionė atšaukta arba atidėta dėl sunkių oro sąlygų ar didelių gaivalinių nelaimių).

6. Neįgaliųjų ir riboto judumo asmenų teisės⁴

Be bendrųjų keleivių teisių, neįgalieji ir riboto judumo asmenys dar turi toliau išdėstytas teises, kai jie naudojami reguliariomis miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų paslaugomis, kad šie asmenys galėtų naudotis tomis pačiomis galimybėmis keliauti kaip kiti piliečiai.

a) neįgaliųjų ir riboto judumo asmenų teisė į vežimo paslaugas be papildomų mokesčių

Vežėjai, kelionių agentai ir kelionių operatoriai negali prašyti neįgaliųjų ar riboto judumo asmenų už rezervaciją ar bilietus mokėti brangiau.

Jie taip pat negali nepriimti rezervacijos iš keleivių, jiems neišduoti bilieto ar jų nelaipinti dėl to, kad jie neįgalūs ar riboto judumo. Išimtys gali būti taikomos tik kai atitinkamo neįgaliojo arba riboto judumo asmens nebūtų įmanoma vežti laikantis taikomų keleivių saugos teisės aktų ir kompetentingų institucijų sveikatos saugos reikalavimų arba kai šio asmens neįmanoma vežti saugiomis ir eksploataciniu požiūriu tinkamomis priemonėmis dėl miesto ar tolimojo susisiekimo autobuso konstrukcijos arba transporto infrastruktūros.

Jeigu didelių atstumų reguliarias paslaugas teikiantis vežėjas, kelionių agentas ir kelionių operatorius pirmiau minėtu pagrindu atsisako priimti keleivio rezervaciją, išduoti jam bilietą arba jį įlaipinti, jis keleivį nedelsiant informuoja apie atsisakymo priežastis ir, jei keleivis to prašo, šią informaciją išdėsto raštu. Be to, jei nepriimama asmens rezervacija arba jam neišduodamas bilietas, jis informuojamas apie priimtinas alternatyvias vežėjo teikiamas paslaugas. Jeigu kitas asmuo galėtų suteikti būtiną pagalbą ir taip priešasčių atsisakyti priimti

⁴ Valstybės narės gali netaikyti reikalavimo vidaus reguliarių paslaugų teikėjams taikyti neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims taikytinas nuostatas, jeigu jos užtikrina, kad šių asmenų apsaugos lygis pagal jų nacionalines taisykles yra bent toks pat kaip Reglamente nustatytas lygis.

neįgaliojo ar riboto judumo asmens rezervaciją arba ją įlaipinti nebeliktų, keleivis gali prašyti, kad jo pasirinktas asmuo jį nemokamai lydėtų.

Jei didelių atstumų reguliariomis paslaugomis norintis naudotis neįgalusis arba riboto judumo asmuo, turintis arba rezervavęs bilietą ir vežėjui tinkamai pranešęs apie savo specialius poreikius, yra vis tiek nelaipinamas dėl to, kad yra neįgalus arba riboto judumo, jis gali pasirinkti, ar susigrąžinti sumokėtus pinigus, ar vykti kitu maršrutu, jeigu yra galimybė suteikti tinkamas kelionės paslaugas.

Vežėjai ir stočių operatoriai neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims taiko nediskriminacines sąlygas naudotis vežimo paslaugomis. Apie šias sąlygas viešai skelbiama ir, jei keleiviai to prašo, ši informacija platinama fiziškai.

b) teisė į specialią pagalbą

Vežėjai ir stotis valdančios įstaigos pagal savo kompetenciją neįgaliesiems ir riboto judumo keleiviams, kurie naudojami didelių atstumų reguliariomis paslaugomis, teikia nemokamą pagalbą.

Neįgalieji ir riboto judumo asmenys apie specialius poreikius vežėjui turi pranešti likus ne mažiau kaip 36 val. iki to laiko, kai reikės pagalbos, ir sutartu laiku prieš išvykimą (tai negali būti anksčiau negu prieš 60 minučių) atvykti į nurodytą vietą autobusų stotyje.

c) teisė į kompensaciją už pamestą arba sugadintą judėjimo įrangą

Kai vežėjas arba stotį valdanti įstaiga atsako už pamestą arba sugadintą judėjimo įrangą (neįgaliųjų vežimėlį ir kitus pagalbinius įrenginius), jie turi sumokėti kompensaciją, atitinkančią dingusios ar sugadintos įrangos pakeitimo kainą arba taisymo išlaidas (jei tą įrangą sutaisyti įmanoma).

Jei būtina, jie deda visas pastangas pamestą arba sugadintą judėjimo įrangą pakeisti laikina.

7. Teisė teikti skundus vežėjams ir nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms

Keleiviai gali pateikti skundus vežėjams per 3 mėnesius nuo tos dienos, kai reguliari paslauga buvo ar turėjo būti suteikta. Per 1 mėnesį nuo skundo gavimo dienos vežėjas keleiviui praneša, kad jo skundas yra patenkintas, atmestas ar kad tebevyksta jo nagrinėjimas. Galutinį atsakymą vežėjas pateikia per 3 mėnesius nuo skundo gavimo dienos.

Pirmiau minėti terminai netaikomi su kompensacija mirties, kūno sužalojimo ar dingusio ir sugadinto bagažo dėl nelaimingų atsitikimų atvejais susijusiais klausimais.

8. Keleivių teisių užtikrinimas

Kiekviena valstybė narė privalo paskirti vieną ar daugiau nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų, skirtų užtikrinti, kad būtų paisoma Reglamente paminėtų teisių.

Nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga atsako už Reglamento nuostatų dėl reguliarių paslaugų, kai vežama iš valstybių narių teritorijoje esančių vietų, ir reguliarių paslaugų, kai vežama iš trečiosios šalies į tas vietas, vykdymo užtikrinimą.

Atitinkamai nacionalinei vykdymo užtikrinimo įstaigai keleiviai gali teikti skundus dėl Reglamento pažeidimo. Valstybė narė gali nuspręsti, kad iš pradžių keleiviai skundą pateiktų vežėjui. Tokiu atveju nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga veikia kaip apeliacinė įstaiga, nagrinėjanti neišspręstus skundus.