

PATĒRĒTĀJU STRĪDU RISINĀŠANAS KOMISIJA

Brīvības iela 55, Rīga, LV-1010, tālr. 67388624, fakss 67388634, e-pasts ptac@ptac.gov.lv, www.ptac.gov.lv

Aviokompānijai

Tūrisma operatoram

Pasažierei

LĒMUMS par strīdu Rīgā

2017.gada 10.aprīlī

Nr.14-psrk

Patērētāju strīdu risināšanas komisija (turpmāk – Komisija) šādā sastāvā:

Komisijas priekšsēdētāja A.Biksiniece

Komisijas locekļi A.Vanags kā patērētāju interešu pārstāvis un I.Riekstiņa kā komersantu interešu pārstāvis

izskatīja rakstveida procesā strīdu starp pasažieri un aviokompāniju saistībā ar 2016.gada 27.augusta lidojuma Nr. 6Y217 Rīga – Hanija (turpmāk – reiss) ilgstošu kavēšanos, kā arī Komisija izskatīja strīdu starp pasažieri un tūrisma operatoru par nenotikušu vienu ceļojuma dienu kavētā reisa dēļ.

No pasažieres iesnieguma Komisijai un tam pievienoto dokumentu kopijām izriet, ka pasažiere 2016.gada 12.augustā ar tūrisma operatoru noslēdza līgumu par komplekso ceļojumu uz Haniju, par ko veica samaksu tajā pašā dienā. Iesniegumā Komisijai norādīts, ka kopā ar pasažieri kompleksajā ceļojumā uz Haniju devās viens ceļa biedrs. Nokļūt kompleksā ceļojuma galamērķī bija paredzēts ar aviokompānijas nodrošinātu reisu. Reiss tika aizkavēts par aptuveni 25 stundām, kā rezultātā pasažiere pieprasa aviokompānijai izmaksāt kompensāciju atbilstoši *Eiropas Parlamenta un Padomes Regulā (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.295/91* (turpmāk – Regula) noteiktajam apjomam un tūrisma operatoram izmaksāt kompensāciju vienas kavētās ceļojuma dienas apmērā, tas ir, 182,00 EUR.

[1] Komisija secina, ka aviokompānija pasažierei sniegusi atbildi, kurā norādīts, ka lidojums tika aizkavēts tehnisku iemeslu dēļ.

Eiropas Savienības Tiesa (turpmāk – Tiesa) 2009.gada 19.novembra spriedumā apvienotās lietās C-402/07 un C-432/07 ir secinājusi, ka Regulas 5., 6. un 7.pants ir jāinterpretē tādējādi, ka kavēto lidojumu pasažieri var tikt pielīdzināti atcelto lidojumu pasažieriem, piemērojot tiesības uz kompensāciju, un tie var pieprasīt šīs Regulas 7.pantā paredzētās tiesības uz kompensāciju, kad tie kavēta lidojuma dēļ cieš trīs vai vairāk stundu laika zudumu, proti, tie sasniedz galamērķi pēc trīs vai vairāk stundām pēc gaisa pārvadātāja sākotnēji paredzētā laika. Tomēr šāds kavējums nedod pasažieriem tiesības uz kompensāciju, ja gaisa pārvadātājs var pierādīt, ka lidojuma ilgo kavējumu ir izraisījuši ārkārtēji apstākļi, no kuriem nevarētu

izvairīties pat tad, ja tiktu veikti visi iespējamie pasākumi, proti, apstākļi, pār kuriem gaisa pārvadātājam nav faktiskas kontroles.

Tādējādi kavēto lidojumu pasažieriem ir tiesības saņemt kompensāciju saskaņā ar Regulas 7.pantu. Tomēr saskaņā ar Regulas 7.panta 3.punktu apkalpojošajam gaisa pārvadātājam nav jāizmaksā pasažieriem kompensācija, ja lidojums ticis atcelts (kavējas) ārkārtēju apstākļu dēļ.

Atbilstoši Regulas preambulas 15.apsvērumam saskaņā ar Monreālas konvenciju apkalpojošo gaisa pārvadātāju saistības ir jāierobežo vai jāatceļ ārkārtēju apstākļu gadījumos, no kuriem nevarētu izvairīties pat tad, ja veiktu visus iespējamus pasākumus. Šādi apstākļi var rasties jo īpaši politiskas nestabilitātes, meteoroloģisko apstākļu, kas nav piemēroti attiecīgā lidojuma veikšanai, drošības riska, negaidītu lidojuma drošības trūkumu un streiku dēļ, kas ietekmē apkalpojošā gaisa pārvadātāja darbību.

Saistībā ar gaisa kuģim radušajām tehniskajām problēmām Tiesa 2015.gada 17.septembra spriedumu lietā C-257/14 ir secinājusi, ka tāda pēkšņi radusies tehniska problēma, kuras pamatā nav nepilnīgas apkopes un kas turklāt nav konstatēta regulārajās apkopes pārbaudēs, neietilpst jēdzienā “ārkārtas apstākļi”. Tomēr dažas tehniskas problēmas var tikt uzskatītas par ārkārtējiem apstākļiem. Piemēram, situācija, kad attiecīgā gaisa pārvadātāja gaisa flotē ietilpstošo gaisa kuģu konstruktors vai kompetentā iestāde atklāj, ka tiem, lai gan tie jau ir ekspluatācijā, ir slēpti ražošanas defekti, kas ietekmē lidojumu drošību.

Komisija, izvērtējot strīda faktiskos apstākļus un lietā esošos materiālus, secina, ka pasažiere un viņas ceļa biedrs galamērķi sasniedza vairāk kā trīs stundas vēlāk nekā sākotnēji plānots. Aviokompānija lietā paskaidrojums nav sniegusi, kā arī nav iesniegusi pierādījumus tam, ka lidojuma kavēšanos izraisīja ārkārtēji apstākļi. Līdz ar to Komisija konstatē, ka aviokompānija nav pierādījusi, ka lidojuma aizkavēšanos izraisīja ārkārtas apstākļi, no kuriem tā nevarēja izvairīties, pat veicot visus iespējamus pasākumus. Ievērojot minēto, Komisija norāda, ka konkrētajā gadījumā pasažierei un viņas ceļa biedram ir tiesības uz kompensāciju 400,00 EUR apmērā katrai personai saskaņā ar Regulas 7.panta 1.punkta b) apakšpunktu (attālums starp Rīgu un Haniju ir 2386 km).

[2] Saskaņā ar 2010.gada 13.aprīļa Ministru kabineta noteikumu Nr.353 “Noteikumi par tūrisma operatora, tūrisma aģenta un klienta tiesībām un pienākumiem, kompleksa tūrisma pakalpojuma sagatavošanas un īstenošanas kārtību, klientam sniedzamo informāciju un naudas drošības garantijas iemaksas kārtību” (turpmāk – Noteikumi) 27.punktu tūrisma operators ir atbildīgs, lai pakalpojumi tiktu nodrošināti atbilstoši līgumam, izņemot gadījumus, ja līguma neizpildē vai nepienācīgā izpildē nav vainojams tūrisma operators un līgums netiek pildīts klienta vainas dēļ, trešās personas (kas nav saistīta ar līgumā paredzētajiem pakalpojumiem) neparedzamas vai nenovēršamas darbības dēļ, ārkārtēju (neparastu, neparedzamu un nekontrolējamu) apstākļu dēļ, tādu notikumu dēļ, kurus tūrisma operators nevarēja paredzēt vai novērst, ievērojot visu nepieciešamo piesardzību.

Patērētāju tiesību aizsardzības likuma (turpmāk – PTAL) 29.panta pirmā daļa paredz, ka patērētājs, kuram sniegts līguma noteikumiem neatbilstošs pakalpojums, vispirms ir tiesīgs pieprasīt, lai pakalpojuma sniedzējs bez atlīdzības novērstu sniegtā pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem. Ja tas nav iespējams, patērētājs ir tiesīgs prasīt, lai pakalpojuma sniedzējs attiecīgi samazina pakalpojuma cenu.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija secina, ka tā kā notika reisa ilgstoša kavēšanās, kā arī aviokompānija nav iesniegusi pierādījumus par to, ka būtu iestājušies ārkārtas apstākļi, un tūrisma operators nav izteicis pretenzijas par pasažieres pieprasīto pakalpojuma cenas samazinājuma apmēru, tūrisma operators ir atbildīgs par nepienācīgu līguma noteikumu izpildi, tas ir, pasažiere ir tiesīga pieprasīt kompensāciju jeb attiecīgu pakalpojuma cenas samazinājumu par nenotikušu vienu ceļojuma dienu.

Ņemot vērā iepriekš minēto, Komisija, pamatojoties uz PTAL 26.³ panta pirmo daļu, 26.⁴ panta pirmo un otro daļu, 26.¹¹ panta pirmo daļu, 26.¹² panta pirmo, piekto un septīto daļu, 29.panta pirmo daļu, Regulas 7.panta 1.punkta b) apakšpunktu, Noteikumu 27.punktu,

nolemj

apmierināt pasažieres izvirzīto prasību par kavēta lidojuma kompensācijas izmaksu saskaņā ar Regulas tiesību normām un kompensācijas izmaksu par nenotikušu vienu ceļojuma dienu.

Aviokompānijai izmaksāt pasažierei un viņas ceļa biedram kompensāciju 400,00 EUR katrai personai.

Tūrisma operatoram atmaksāt pasažieres pakalpojuma cenas samazinājumu 182,00 EUR.

Komisijas lēmums ir labprātīgi izpildāms 30 dienu laikā no tā spēkā stāšanās dienas.

Komisijas lēmumam ir ieteikuma raksturs, un tas nav apstrīdams vai pārsūdzams.

Komisijas priekšsēdētāja

A.Biksiniece